

HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES DE TERROIR

RÉFÉRENTIEL SOCIO-ÉCONOMIQUE



bservatoire
de
la diversification


Accueil Champêtre
en Wallonie

Dossier réalisé par [Accueil Champêtre en Wallonie](#) et la [Fédération des Gîtes et Chambres d'hôtes de Wallonie](#).


Accueil Champêtre
en Wallonie


GÎTES ET
CHAMBRES D'HÔTES DE
WALLONIE



Les informations rédigées sont données à titre purement indicatif et leur exactitude doit impérativement être vérifiée par celui qui a l'intention d'en faire un usage quelconque. Accueil Champêtre en Wallonie et la Fédération des Gîtes et Chambres d'hôtes de Wallonie déclinent toute responsabilité (contractuelle ou aquilienne) en cas de dommage subi par un-e utilisateur-trice suite à la diffusion d'informations malencontreusement erronées, même résultant d'une faute lourde.

Toutes les photographies comprises dans ce dossier ont été réalisées par ©Arnaud SIQUET.

UN OBSERVATOIRE DE LA DIVERSIFICATION ?

L'Observatoire de la diversification d'Accueil Champêtre en Wallonie a notamment pour mission de collecter et interpréter des données socio-économiques relatives aux activités de diversification d'agriculteurs-trices et ruraux en Wallonie, comme l'exploitation d'un hébergement touristique de terroir, et ce, dans le but de déterminer le poids économique de ces activités dans notre Région, d'évaluer les effets directs et indirects pour notre économie et de fournir aux membres de l'association un service d'expertise économique pour toute question relative à leur activité.



TABLE DES MATIÈRES

1

PAGE 5

**B.A.-BA POUR OUVRIR UN HÉBERGEMENT
TOURISTIQUE DE TERROIR**

2

PAGE 10

SECTEUR WALLON

3

PAGE 13

D'UN POINT DE VUE ÉCONOMIQUE

4

PAGE 26

**D'UN POINT DE VUE DE L'ORGANISATION
ET DU TEMPS DE TRAVAIL**

5

PAGE 30

PAR OÙ COMMENCER ?

6

PAGE 31

DOCUMENTS ET OUTILS UTILES

A. Définition

L'article 1er D, 29° du [Code wallon du Tourisme](#) (CwT) énonce la définition d'un « **hébergement touristique de terroir** » : *tout hébergement touristique, situé hors d'un village de vacances, d'un parc résidentiel de week-end, d'un camping touristique, à l'exclusion d'un établissement hôtelier, d'un endroit de camp ou d'un centre de tourisme social, portant une des dénominations suivantes :*

- « *Gîte rural* » lorsqu'il est aménagé dans un bâtiment rural typique du terroir, indépendant et autonome ;
- « *Gîte citadin* » lorsqu'il est aménagé dans un bâtiment typique du terroir, indépendant et autonome, situé en milieu urbain ;
- « *Gîte à la ferme* » lorsqu'il est aménagé dans un bâtiment, indépendant et autonome, d'une exploitation agricole en activité ou à proximité immédiate de celle-ci ;
- « *Chambre d'hôtes* » lorsqu'il s'agit d'une chambre faisant partie de la propriété personnelle et habituelle du titulaire de l'autorisation ou d'une annexe située dans la même propriété du titulaire, à proximité de son habitation ;
- « *Chambre d'hôtes à la ferme* » lorsqu'il s'agit d'une chambre d'hôtes aménagée dans une exploitation agricole en activité.

Un **gîte**, c'est une **maison ou un appartement**, meublé et complètement équipé, permettant aux touristes de passer une ou **plusieurs nuits et d'y préparer leur repas**. Les clients sont indépendants de votre lieu de vie. Il peut être de petite, moyenne ou grande capacité.

Une **chambre d'hôtes**, c'est une **chambre dans la propriété** mise en location à des touristes. Les **espaces communs** sont **partagés** avec les hôtes et le **petit-déjeuner** (ou plus si table d'hôtes) est préparé et servi par l'exploitant.

Un gîte, comme une chambre d'hôtes, peut être situé à la campagne, à la ferme ou non, ou encore en ville.



B. Législation

Le [Code wallon du Tourisme](#) est le document légiférant le tourisme en Wallonie, dont les [hébergements touristiques de terroir](#). Vous y trouverez les normes de qualité, de sécurité incendie et d'aménagement requises.

Tout hébergement touristique est soumis à des obligations :

1. [Le permis d'urbanisme pour la création d'un nouvel hébergement touristique de terroir.](#)
2. [L'attestation de sécurité incendie.](#)
3. [La déclaration d'exploitation.](#)

Si le ou la propriétaire souhaite utiliser l'une des appellations protégées « **Gîte à la ferme** », « **Gîte rural** », « **Gîte citadin** » ou encore « **Chambre d'hôtes** » et « **Chambre d'hôtes à la ferme** », l'hébergement doit être [reconnu et autorisé](#) par le Commissariat Général au Tourisme (CGT). En fonction de son confort et de son équipement, une classification de 1 à 5 épis est attribuée à l'hébergement : comme les étoiles des restaurants, ces épis indiquent aux touristes la valeur et le confort de l'établissement et sont donc une réelle plus-value. Faire reconnaître son hébergement par le CGT est donc un gage de qualité pour les clients. Il est possible d'avoir jusqu'à 5 gîtes et 5 chambres d'hôtes reconnus. Une fois autorisé, la promotion par les organismes touristiques officiels peut se faire. Rien n'empêche cependant d'exploiter un hébergement sans être reconnu auprès de la Région. Il faut noter alors qu'il n'est pas possible d'avoir sur un même site des hébergements reconnus et non reconnus.

C. Subventions

Pour tout hébergement **autorisé** par le **CGT**, il est possible d'obtenir des [subventions](#) pour certains **travaux d'aménagement** ainsi que pour les travaux de **mise en conformité** de sécurité **incendie**.

Également, certaines [primes](#) de la Région wallonne pour **l'isolation** et les **économies d'énergie** sont accessibles.

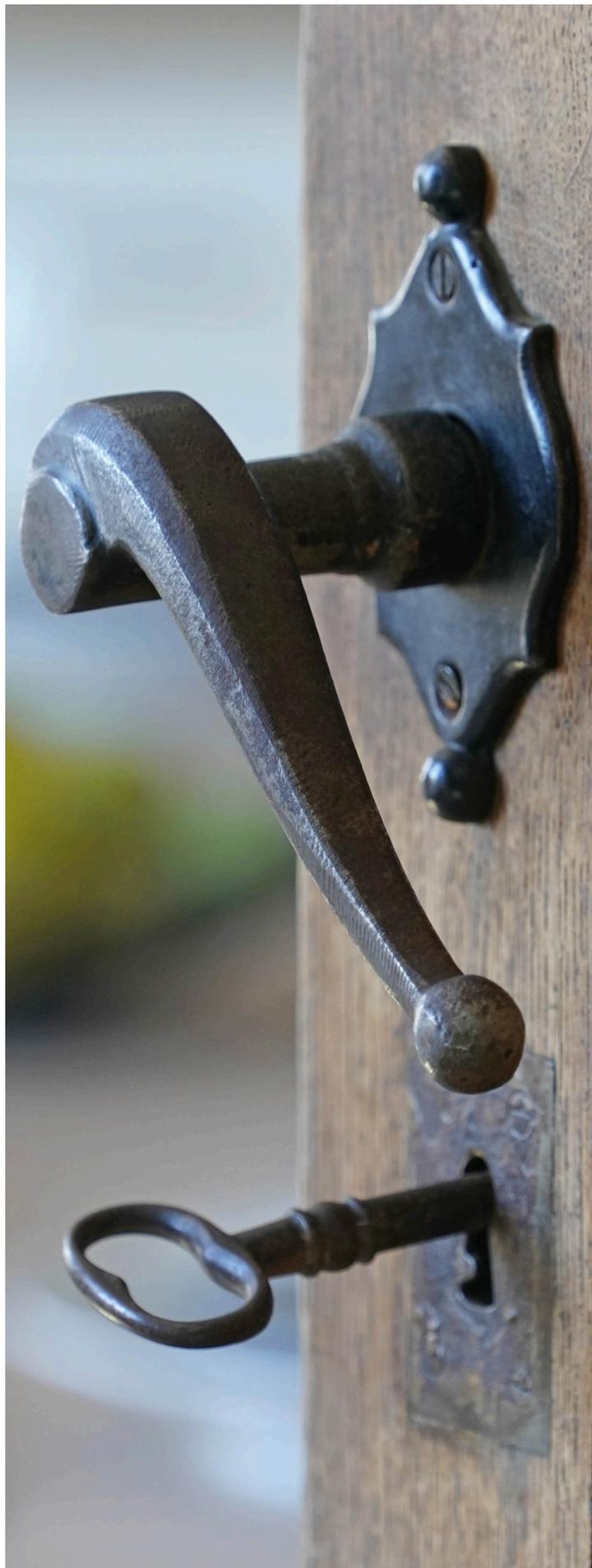
En tant qu'**agriculteur·trice**, il est possible de bénéficier, sous certaines conditions, du système d'Aides au Développement et à l'Installation dans le Secteur Agricole [ADISA](#).



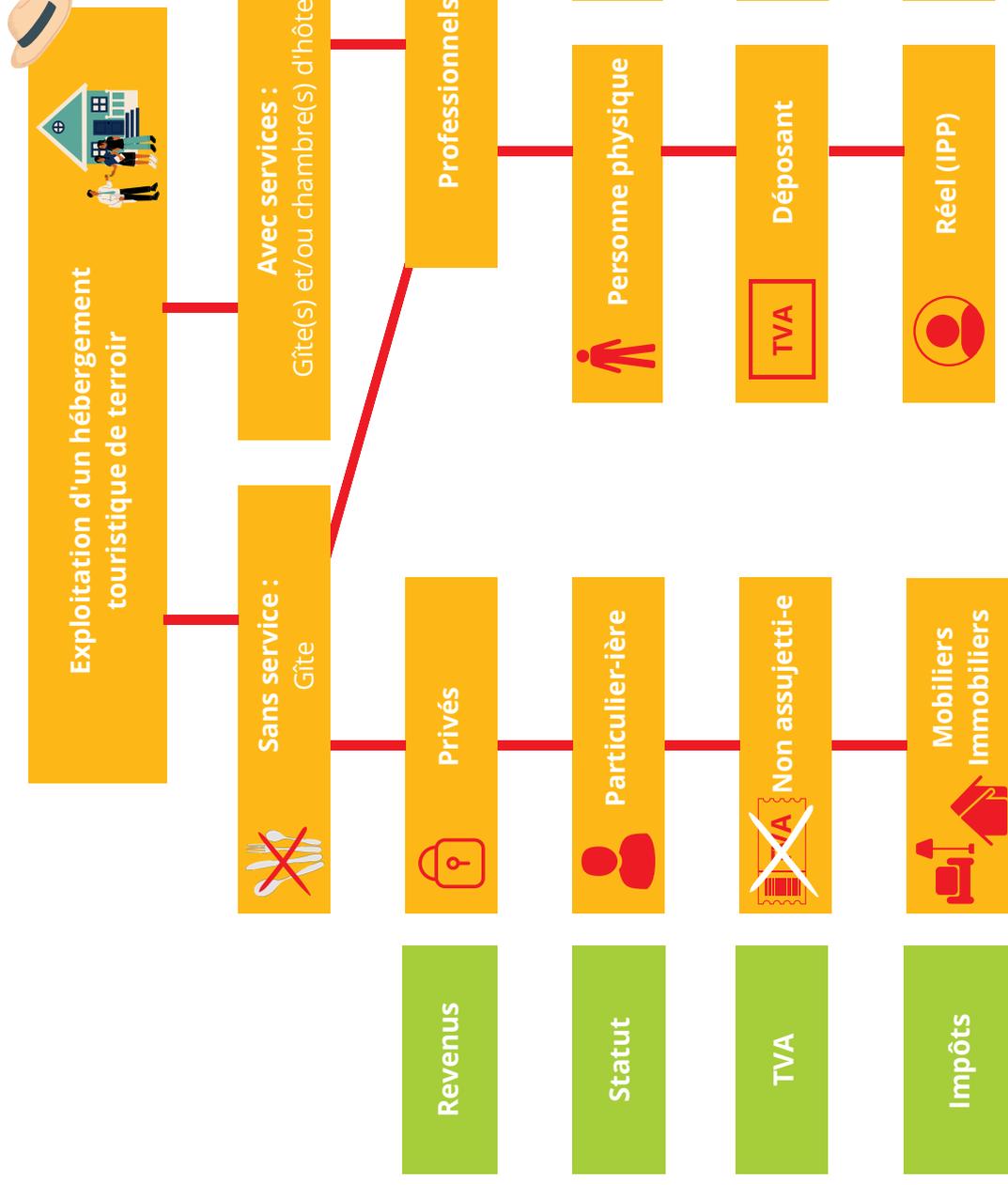
D. Modes de gestion

Tout·e (futur·e) exploitant·e d'un ou plusieurs hébergements touristiques de terroir peut **proposer ou non des services à ses clients**. Par service, il faut entendre la présence d'un bureau d'accueil et d'une disponibilité du propriétaire pour l'accueil, la fourniture quotidienne de petits déjeuners ou encore de draps et d'essuies de bain. La **fourniture de services** en plus de la location de l'hébergement touristique fait de la prestation fournie par le ou la propriétaire une **prestation hôtelière**, c'est-à-dire à une **prestation professionnelle**. Un·e **propriétaire de gîte(s)** peut choisir de **proposer des services ou non** à ses clients. A l'opposé, un·e **exploitant·e de chambre(s) d'hôtes** est d'office considéré·e comme **proposant des services**. Le fait de proposer des services ou non à ses locataires a des conséquences d'un point de vue de la gestion de l'activité dont il faut être bien conscient, comme présenté à la figure ci-dessous.

D'après notre expertise de terrain et sur base de données récoltées auprès d'exploitant·e-s durant la crise du COVID-19, **65%** des hébergements touristiques de terroir wallons sont gérés en **revenus privés**, pour **35%** gérés en **revenus professionnels**.



Le couple d'exploitants interviennent généralement dans la gestion de l'hébergement mais c'est souvent une seule personne qui est en charge des décisions et de la gestion quotidienne. Certains propriétaires ont recours à du salariat pour le nettoyage car cette activité doit être rapidement effectuée pour pouvoir accueillir les locataires suivants en temps et en heure. Le bénévolat peut être également très présent dans la gestion quotidienne.



Gestion d'un hébergement touristique de terroir – Schéma général du mode de fonctionnement possible selon que vous proposez ou non des services à vos client-e-s. En fonction de votre situation et de votre projet, d'autres configurations peuvent éventuellement exister. Votre premier référent reste votre comptable qui connaît votre dossier et peut vous épauler pour la gestion de votre activité. Pour des questions d'ordre plus générales, vous pouvez faire appel aux structures d'encadrement existantes, dont Accueil Champêtre en Wallonie.

E. Motivations

La principale raison derrière la création d'un hébergement touristique concerne le plus souvent la valorisation d'un bâtiment existant. Cela peut être d'ordre sentimental mais aussi financier.

Les motivations purement économiques sont également souvent avancées. Pour certaines personnes, gérer un hébergement touristique de terroir peut en effet apporter des revenus non négligeables. Dans le cas d'une ferme, l'activité peut permettre de sécuriser le revenu ou de réaliser certains investissements pour la production primaire.

Pour beaucoup, un hébergement touristique rime aussi avec de belles rencontres et expériences.

PROFIL DU TOURISTE

- Tourisme de loisirs
- En famille ou en couple
- Pour 3 nuits
- Belge





Chaque année, l'Observatoire wallon du Tourisme (OwT) rassemble les données statistiques et économiques du tourisme wallon. Les derniers chiffres publiés sont ceux relatifs à l'année 2021.

Le secteur du tourisme contribue à un peu plus de 4% de l'économie de notre région, juste derrière celui de la construction et avant les activités financières et les assurances, l'industrie pharmaceutique et l'agriculture !

Il existe en Wallonie près de **3203 hébergements reconnus** et un peu plus de **2618 non reconnus (hôtels, campings hors caravanage, hébergements de terroir, villages de vacances et centres de tourisme social)**. La capacité d'accueil totale est d'environ 125 410 lits (58% pour les reconnus ; 42% pour les non reconnus). Les hébergements reconnus constituent les hébergements autorisés et en ordre de sécurité incendie au CGT. Les hébergements non reconnus sont les infrastructures qui n'ont pas entamé les démarches d'autorisation, celles dont l'autorisation est « en cours d'instruction » ou « échue ».

Les **hébergements touristiques de terroir** (gîtes, chambres d'hôtes, meublés) représentent près de 90% des hébergements touristiques wallons reconnus, soit **2785 gîtes, chambres d'hôtes et meublés**, pour un peu plus de **24 000 lits**. Du côté des non reconnus, cette catégorie représente 88%, soit 2292 hébergements environ, pour près de 20 000 lits.

En 2021, **le nombre de nuitées reconnues** en hébergements touristiques de terroir est d'environ **1,66 millions**. Cela représente presque $\frac{1}{4}$ du total des nuitées passées dans des hébergements marchands reconnus (les autres étant pour les hôtels, les campings et les villages de vacances). **Le nombre de nuitées** en hébergements **non reconnus** était quant à lui de **1,44 millions**. L'objectif de ces séjours ? Les loisirs avant tout !

Vous voulez en savoir plus sur le secteur wallon ? Consultez la synthèse éditée par l'OwT [« La Wallonie touristiques en chiffres - Données 2021 »](#).

2785



HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES DE TERROIR

335

MAISONS D'HÔTES RURALES



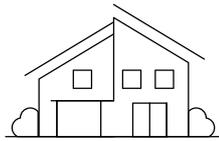
12

MAISONS D'HÔTES À LA FERME



259

GÎTES À LA FERME



132

GÎTES CITADINS



1464

GÎTES RURAUX



582

MEUBLÉS



24 000

LITS



1,66

MILLIONS DE NUITÉES



CHIFFRES DISPONIBLES AU 31/03/2023	GÎTES ET MEUBLÉS	MAISON D'HÔTES
Classement	1 épi : 159 (6%) 2 épis : 800 (29%) 3 épis : 1619 (59%) 4 épis : 116 (4%) 5 épis : 3 (0,1%) Non reconnus : 55 (2%)	1 épi : 14 (4%) 2 épis : 76 (20%) 3 épis : 166 (44%) 4 épis : 103 (27%) 5 épis : 4 (1%) Non reconnus : 16 (4%)
Capacité totale	9 [min : 2 - max : 79]	7 [min : 1 - max : 16]
# de chambres	3 [min : 1 - max : 24]	3 [min : 1 - max : 5]
# de salles de bains et de douche	4 [min : 1 - max : 34]	-



3 D'UN POINT DE VUE ÉCONOMIQUE

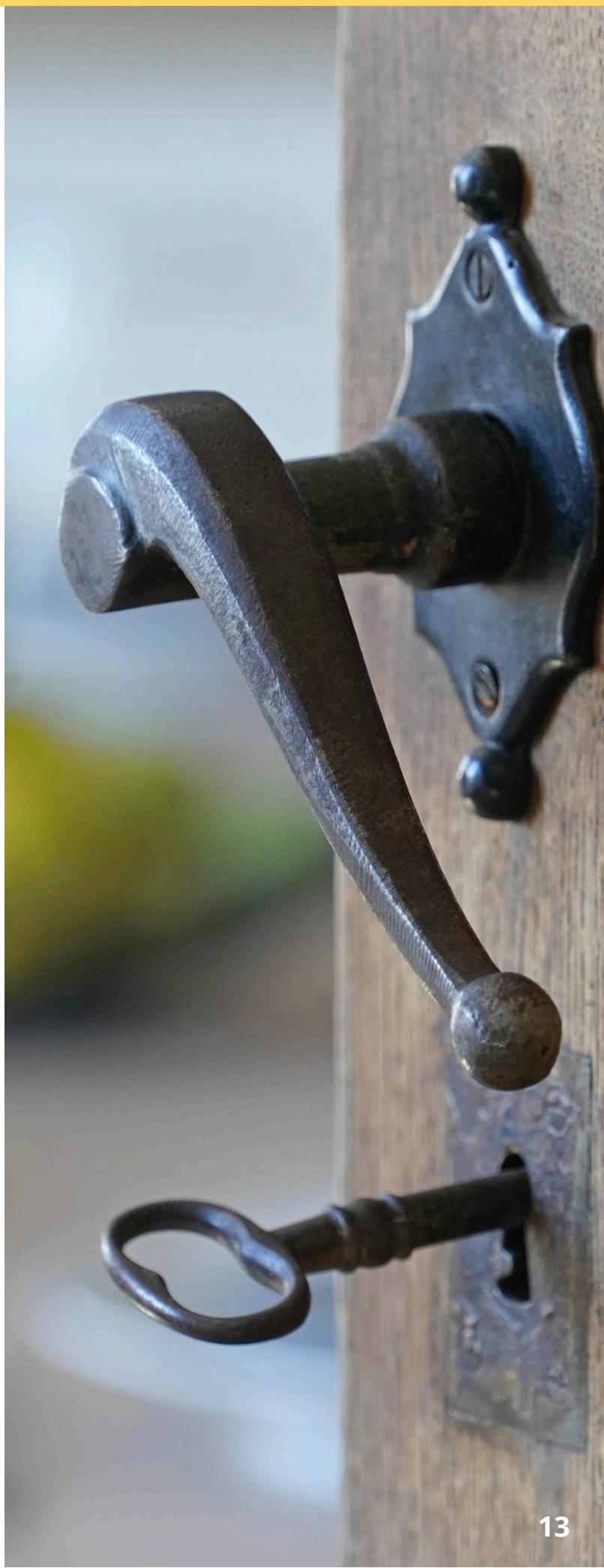
Les chiffres économiques présentés se basent sur une récolte de données, les résultats et analyses obtenus par Accueil Champêtre en Wallonie (ACW) et la Fédération des Gîtes et Chambres d'hôtes de Wallonie (GDW).

Ensemble, nos deux associations ont récolté les données comptables relatives à 53 gîtes ou meublés de vacances wallons, auprès de 46 propriétaires différents. Certains propriétaires exploitent donc plusieurs gîtes. Ceux-ci ont été traités individuellement pour l'analyse. Également, les données relatives à 10 chambres d'hôte ont été rassemblées. Par chambre d'hôtes, il faut entendre une maison d'hôtes tenue par un propriétaire, avec une ou plusieurs chambres à louer. Les opérateurs touristiques interrogés ont été sélectionnés sur base volontaire. L'année comptable étudiée est 2017.

Il est évident que le nombre d'hébergements touristiques de terroir étudiés n'est pas représentatif de l'ensemble des pratiques wallonnes. Notre analyse permet néanmoins de montrer une partie de la diversité et de fournir des premiers repères économiques.

A noter aussi que les résultats dépendent fortement de la qualité et de l'exhaustivité des données transmises par les participants. Le recensement de l'ensemble des revenus et des charges associées à l'activité d'hébergement n'est pas une chose aisée. La récolte a été réalisée avec la plus grande rigueur possible mais des faiblesses peuvent néanmoins subsister. Il convient donc de toujours **interpréter les chiffres présentés avec prudence.**

Enfin, les résultats présentés sont amenés à être enrichis au fil du temps par de nouvelles données récoltées par ACW et GDW.



Gîtes

INVESTISSEMENTS

± 150 000€

minimum = ± 6500€

maximum = ± 500 000€

CHARGES FIXES ET VARIABLES

± 8 500€

min = ±500€

max = ±40 000€

CHIFFRE D'AFFAIRES

± 17 000€

min = ±1 500€

max = ±55 000€

TAUX D'OCCUPATION

160 nuits

min = 40 nuits

max = 365 nuits

REVENU MOYEN DE LA NUIT PAR PERSONNE

14€



Chambres d'hôtes

INVESTISSEMENTS

± 85 000€

min = ±18 000€

max = ±250 000€

CHARGES FIXES ET VARIABLES

± 14 000€

min = ±2 000€

max = ±50 000€

CHIFFRE D'AFFAIRES

± 20 000€

min = ±6 500€

max = ±50 000€

TAUX D'OCCUPATION

61 nuits

min = 41 nuits

max = 215 nuits

REVENU MOYEN DE LA NUIT PAR PERSONNE

28€



A. Investissements et financements

INVESTISSEMENTS

En économie, un investissement est une dépense immédiate destinée à augmenter, à long terme, la richesse de celui qui l'engage. Dans un hébergement touristique, un investissement désigne l'action d'allouer des ressources financières, matérielles ou humaines pour acquérir, développer ou améliorer les infrastructures dans le but d'offrir un hébergement confortable et fonctionnel aux clients. Cet investissement est défini comme une dépense amortissable qui augmente la valeur de l'hébergement touristique.

Achat du bâtiment, terrain, ...

20 ANS

Gros œuvre (ossature, toiture, menuiseries extérieures, voiries et réseaux divers : tranchée assainissement, eau, électricité, téléphone, ...)

20 ANS

Deuxième œuvre (menuiseries intérieures, cloisons, sols, plâtre, plomberie, électricité, sanitaires, chauffages, ...)

10 ANS

Équipements extérieurs (clôtures, aire de jeux, parking, accès, piscine, terrasse, ...)

10 ANS

Équipements intérieurs (électroménagers cuisine, lave-linge, télévision, matériel audiovisuel, ...)

5 ANS

Mobilier (tables, chaises, lits, armoires, vaisselle, ...)

5 ANS

Travaux de finition (peinture, papier peint, vernis, moquette, couleur, plantations, embellissement extérieurs, ...)

5 ANS

Equipements liés à l'exploitation de l'activité d'hébergement (ordinateur, téléphonie, ...)

3 ANS

Autres (site Internet, ...)

FINANCEMENTS

Emprunt bancaire

Fonds propres

Subventions

Financement participatif (crowdfunding, ...)

Autre

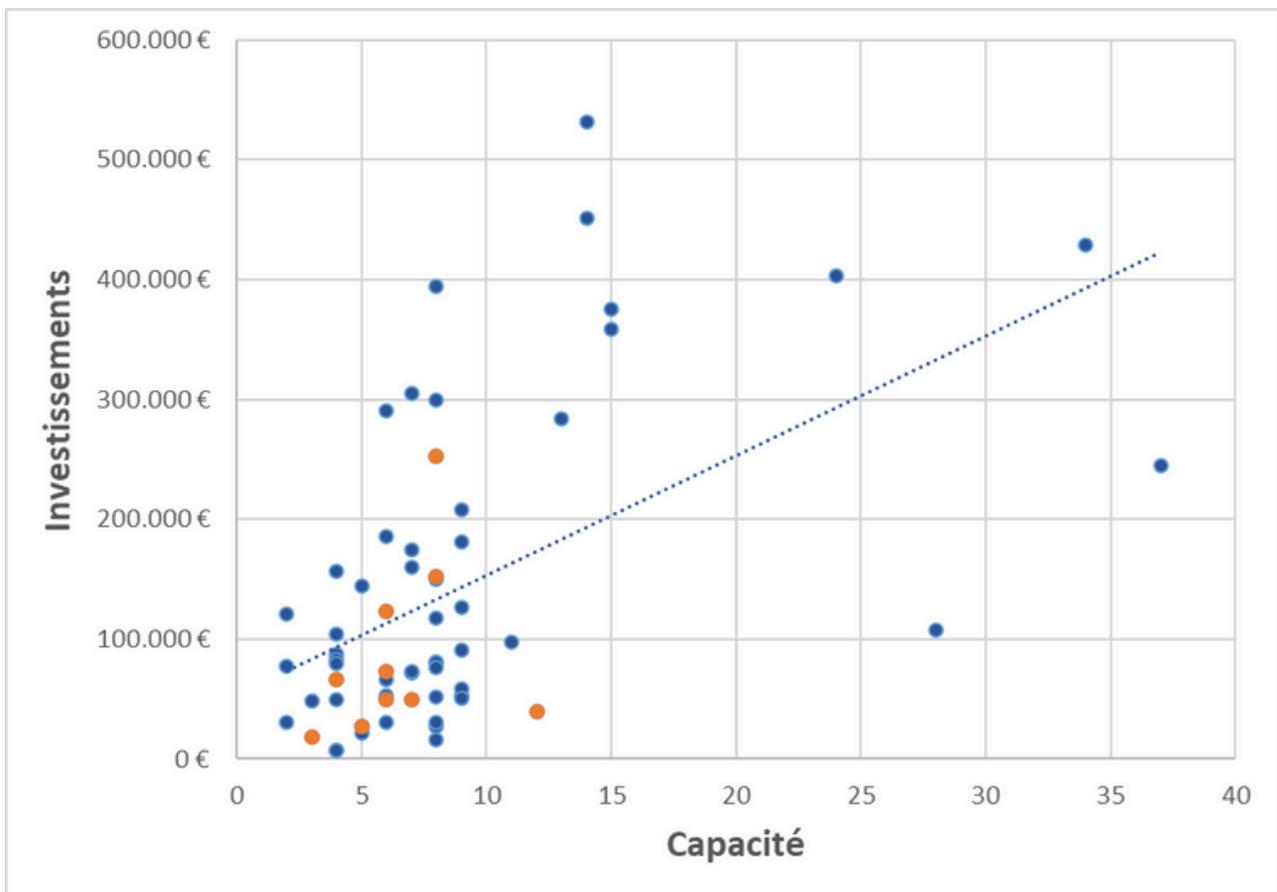


Les **investissements totaux observés** sur notre échantillon de **gîtes** (n=52) s'étendent **entre un peu plus de 6 500€ et 500 000€**, la moyenne globale tournant autour de 150 000€.

En ce qui concerne les **investissements totaux observés** pour la mise en place d'une activité de **chambres d'hôtes** (n=10), ils s'étendent de **18 000€ à un peu plus de 250 000€**, la moyenne étant de ±85 000€.

A noter que ces chiffres prennent en compte, le cas échéant, de l'achat du terrain ou du bâtiment réalisé pour développer l'activité d'hébergements, ce qui peut avoir un impact important sur le montant total des investissements.

Malgré la forte variabilité observée, **les investissements** à réaliser pour développer une activité d'hébergement touristique de terroir **tendent à augmenter avec la capacité de l'hébergement**.



Investissements totaux pour des gîtes (bleu) et des maisons d'hôtes (orange).

B. Charges

Les charges d'investissement

Les **charges d'investissement** comprennent les **amortissements** annuels et les **frais financiers**.

L'**amortissement** est la constatation comptable et annuelle de la **perte de valeur des actifs** d'une entreprise subie du fait de l'usure, du temps ou de l'obsolescence. L'amortissement comptable permet d'étaler le coût d'une immobilisation sur sa durée d'utilisation. Les actifs d'une société sont inscrits au bilan pour leur valeur nette comptable, soit leur valeur d'achat lors de leur entrée au bilan.

Les **frais financiers** correspondent aux différents **frais liés aux emprunts bancaires** (intérêts, frais de retard, ...).

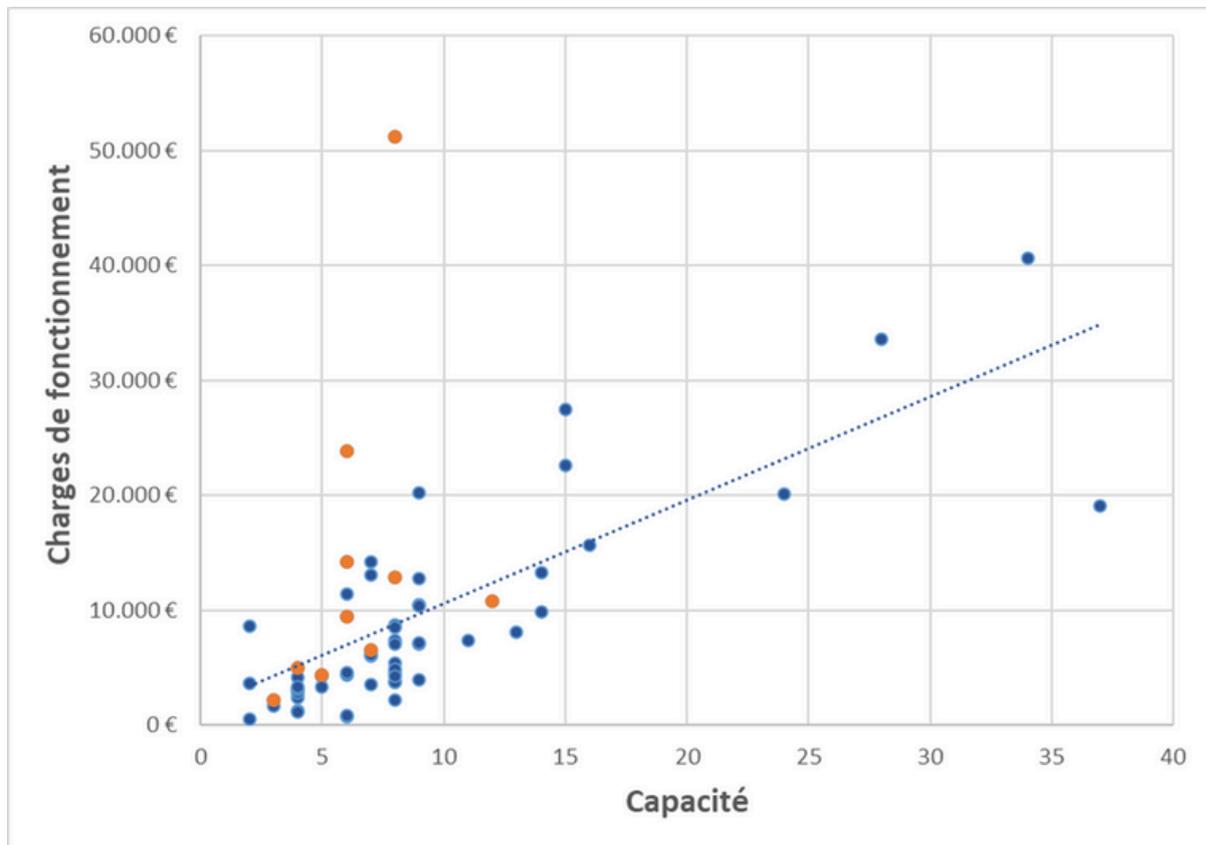
Les amortissements annuels dépendent directement du montant des investissements réalisés et de l'année où ceux-ci ont été réalisés. Également, les frais financiers annuels sont directement liés à un emprunt bancaire et à l'année de contraction de celui-ci.

D'après nos observations de terrain et en moyenne, tant pour les gîtes que pour les chambres d'hôtes, les **charges d'investissement annuelles** sont composées **majoritairement des amortissements (±90%)**.



Les charges de fonctionnement

Les **charges de fonctionnement** correspondent à la somme des **charges fixes** et des **charges variables**.



Charges de fonctionnement pour des gîtes (bleu) et des maisons d'hôtes (orange).

Les charges de fonctionnement annuelles observées pour des gîtes (n=53) s'étendent entre 500€ et un peu plus de 40 000€, la moyenne globale tournant autour de 8 500€. Les charges augmentent avec la capacité. Si l'on analyse le détail de ces charges de fonctionnement, sur un échantillon réduit (n=21), nous constatons que 2/3 de celles-ci sont des charges fixes, pour 1/3 de charges variables.

Parmi les charges fixes, les frais pour services extérieurs représentent en moyenne un peu plus de 40% du total annuel. Viennent ensuite les frais de personnel (28%), les charges liées aux équipements (21%) et, dans une moindre mesure, les impôts et taxes, qui représentent en moyenne 10% du total des charges fixes annuelles. Parmi les charges variables, les charges de consommation représentent en moyenne 2/3 du total annuel (66%). Viennent ensuite les frais liés à l'entretien des abords, l'achat de petit matériel, ... (12%). Les autres catégories sont moins significatives avec un pourcentage inférieur à 10% du total des charges variables annuelles.

En ce qui concerne les charges annuelles liées au fonctionnement d'une activité de chambres d'hôtes, les observations (n=10) s'étendent de 2 000€ à un peu plus de 50 000€, la moyenne étant de ±14 000€.

CHARGES FIXES

Les charges fixes, ou charges structurelles, sont liées à l'existence même de l'entreprise. Elles ne sont pas fonction de son activité et sont donc indépendantes du niveau de vente ou de production. L'entreprise doit les supporter quoi qu'il arrive.

Frais pour services extérieurs	Assurances (incendie, tempête, RC exploitation, intoxication alimentaire, pertes de revenus, ...)
	Charges de gestion (frais de comptabilité, déclaration fiscale, téléphonie, Internet, redevance télé, fournitures de bureau, ...)
	Formations (colloque, réunion, salon, foire, ...)
	Documentation (revues et journaux spécialisés, ...)
	Cotisations (ASBL, fédérations provinciales, ...)
	Promotion online (site web, référencement, AdWords, abonnement, ...) et offline (flyers, cartes de visite, signalisation routière, foires, salons, ...)
Taxes	Taxes professionnelles (précompte immobilier, revenu cadastral net, signalisation, enseignes, égouts, secondes résidences, immondices, AFSCA, rémunération équitable, ...)
Equipements	Entretien et réparations (liés au(x) bâtiment(s) et aux abords extérieurs)
	Entretien et réparations du matériel (piscine, ...)
	Achat ou renouvellement de petit matériel non amortissable
	Contrat de maintenance pour la sécurité incendie
	Contrat de maintenance pour la sécurité incendie
Frais de personnel	Frais de personnel (salarié(s), stagiaire(s), personnel d'entretien, ...)
	Charges sociales
	Médecine du travail, chèque repas, vêtements de travail, ...
	Assurances loi

CHARGES VARIABLES

Les charges variables, ou charges opérationnelles évoluent en fonction de l'activité de l'entreprise. Pour une activité d'hébergement, plus le nombre de nuits de location est élevé, plus les charges variables sont importantes, et inversement.

Consommations (électricité, gaz, gasoil de chauffage, bois, eau, ...)

Entretien (produits d'entretien, petit matériel comme des ampoules, du papier WC, ...)

Commissions

Alimentation (boissons, aliments, produits fournis, ...)

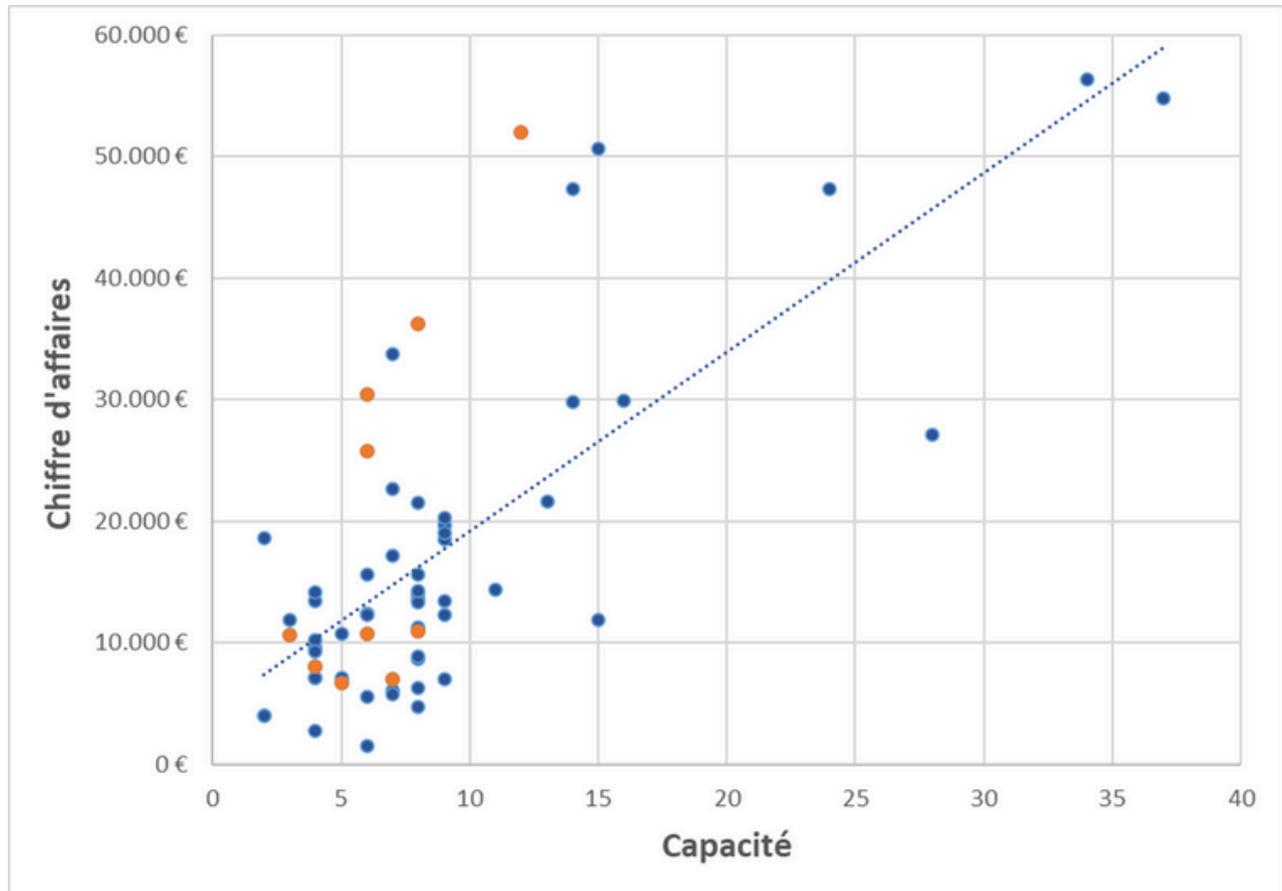
Taxes (séjour)



Photos: Arnaud SIQUET

C. Fréquentation et chiffre d'affaires potentiels

Chiffres d'affaires



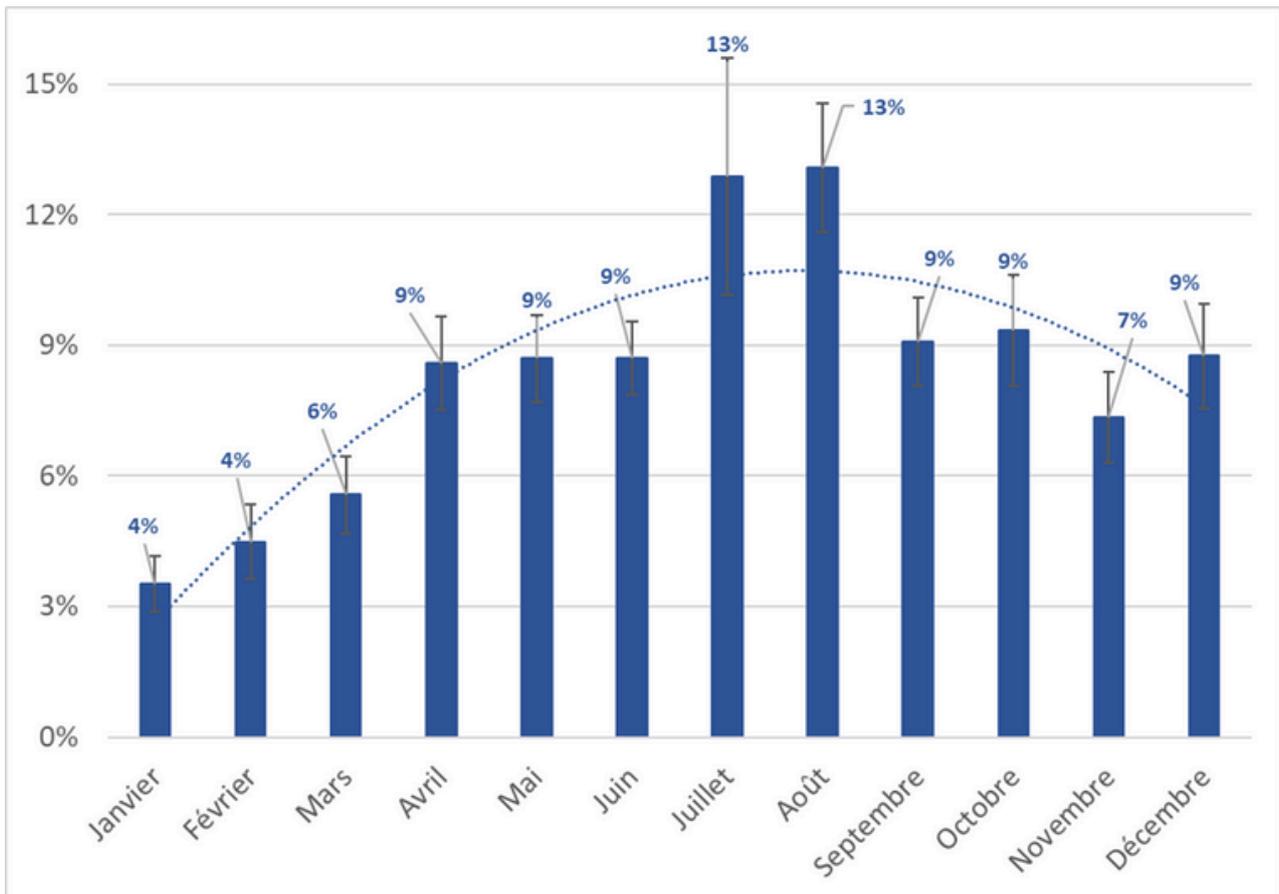
Chiffres d'affaires annuels pour des gîtes (bleu) et des maisons d'hôtes (orange).

Les chiffres d'affaires annuels observés pour des gîtes (n=53) s'étendent entre 1 500€ et plus de 55 000€, la moyenne étant de ±17 000€. Plus de 80% des gîtes étudiés ont un chiffre d'affaires inférieur à 25 000€.

Pour les maisons d'hôtes étudiées (n=10), les chiffres d'affaires annuels observés s'étendent entre 6 500€ et un peu plus de 50 000€, la moyenne étant de ±20 000€.

D'après nos observations de terrain, le **chiffre d'affaires** d'un hébergement touristique de terroir **tend à augmenter avec la capacité.**





Répartition mensuelle du chiffre d'affaires 2019, en % du chiffre d'affaires total annuel, d'un échantillon de propriétaires d'hébergements touristiques de terroir interrogés dans le cadre de la crise du COVID-19 (n=47, toute capacité et type d'hébergements confondus). Un peu plus de 85% du chiffre d'affaires se fait entre avril et décembre. Plus particulièrement, 25% du chiffre d'affaires se réalise durant les 2 mois d'été que sont juillet et août. Le premier trimestre semble lui être moins significatif.

Nombre de nuits de location - Taux de remplissage

Les taux d'occupation observés sur l'échantillon de gîtes (n=53) s'étendent entre 11% (40 nuits) et 100% (365 nuits occupées). La moyenne globale est de 44%, soit 160 nuits occupées annuellement.

Pour les maisons d'hôtes (n=10), les taux d'occupation varient entre 11% (41 nuits) et 215 nuits (59%) par chambre, la moyenne globale étant de 61 nuits par chambre, soit 17% de taux d'occupation.

Nous n'avons pas observé de relation claire entre le nombre de nuits de location et la capacité de l'hébergement.

INDICATEURS ÉCONOMIQUES DE RENTABILITÉ

Résultat d'exploitation	<p>Le résultat d'exploitation mesure la performance de l'activité d'hébergement, c'est-à-dire la rentabilité de son modèle économique.</p> <p>Calcul : Charges totales déduites du chiffre d'affaires</p>	€	<p>Si le résultat d'exploitation est positif/négatif, l'activité d'hébergement génère un bénéfice/perte.</p>
Marge bénéficiaire brute	<p>La marge bénéficiaire brute permet de déterminer le bénéfice réalisé par euro de chiffre d'affaires.</p> <p>Calcul : Résultats d'exploitation divisé par le chiffre d'affaires</p>	%	<p>Sur 100€ de chiffre d'affaires, l'activité d'hébergement réalise X€ de bénéfice/perte.</p>
Taux de rendement sur capital investi	<p>Le taux de rendement sur capital investi permet de déterminer le bénéfice réalisé sur chaque euro investi dans l'hébergement.</p> <p>Calcul : Bénéfice avant impôt, intérêts et amortissements divisé par l'investissement total</p>	%	<p>Sur 100€ investis, l'activité d'hébergement réalise X€ de bénéfice.</p>

Les informations reprises ci-dessous sont issues d'un travail de fin d'études réalisé en 2016 avec ACW, qui s'intitule « L'organisation du travail en diversification agricole, focus sur les gîtes à la ferme ». Ce travail se focalise sur les aspects qualitatifs et quantitatifs du travail en hébergement touristique de terroir. Bien qu'il se focalise sur les gîtes à la ferme, les informations peuvent être une base de référence pour tout hébergement de terroir.

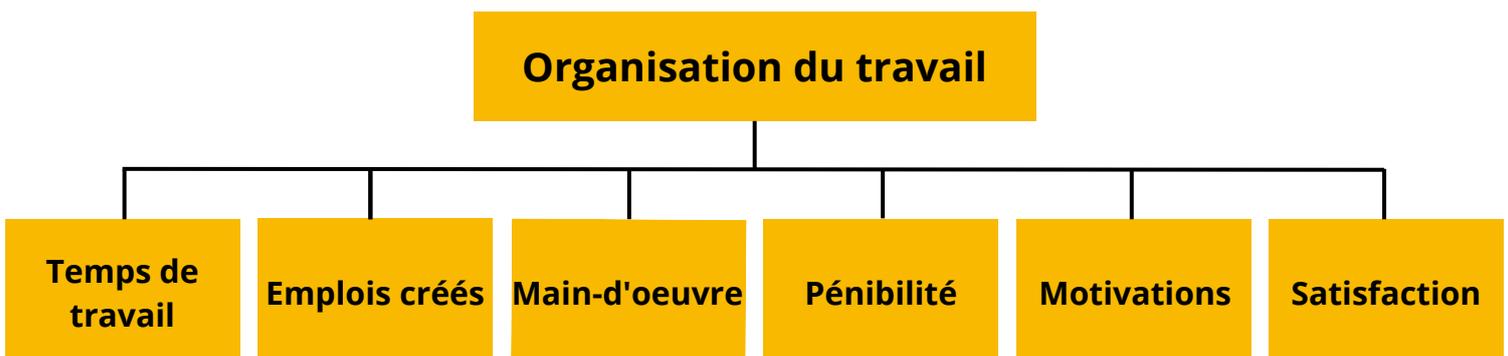
Peu de porteurs de projet intègrent la notion de temps de travail dans leur réflexion quand ils fixent leur prix. C'est pourtant primordial si l'on veut que l'activité soit rentable.

L'organisation du travail est un concept assez large qui reprend des notions liées au temps de travail, à la perception du travail, à la pénibilité ou encore à la qualité de vie. Certaines notions peuvent être évaluées de manière quantitative tandis que d'autres sont de l'ordre du qualitatif.

Dans une approche socio-économique d'un projet, on s'attardera en premier lieu sur le temps de travail. Un gestionnaire d'hébergement(s) touristique(s) de terroir a la possibilité d'intégrer son temps de travail dans le calcul des prix de location. Cependant, il faut pouvoir chiffrer le temps réel consacré à chaque tâche liée à l'activité. Pour cela, il est intéressant de distinguer 2 types de temps de travail, pour toutes les personnes intervenant dans la gestion de l'activité (y compris les bénévoles) :

1. Le travail d'astreinte : il reprend des tâches réalisées quotidiennement ou de façon systématique. Vu que ces tâches sont répétitives, il peut être relativement facile de chiffrer le temps de travail associé à chaque activité, si possible, à la demi-heure près.
2. Le travail de saison : Il reprend des tâches plus ponctuelles. Comme ces activités ne sont pas fréquentes, il est plus facile de les chiffrer d'après le nombre de demi-journées consacrées à ces tâches.

Une fois l'ensemble des tâches liées au travail d'astreinte et de saison déterminées et chiffrées, il « suffit » d'additionner tous les temps de travail pour obtenir une estimation du temps de travail global consacré à la gestion de l'activité. Finalement, ce temps de travail pourra être intégré dans le calcul des différents indicateurs économiques, permettant ainsi au porteur de projet de se rémunérer correctement et justement.



Organisation du travail – Concepts à prendre en compte.

A. Travail d'astreinte

Le travail d'astreinte comprend un ensemble de tâches à réaliser quotidiennement ou qui ne peuvent être reportées, comme :

- **Les tâches administratives et de communication** : E-mails, prise de rendez-vous, demandes d'informations sur la location, gestion de l'agenda, rédaction des contrats, comptabilité, réseaux sociaux, ...
- **L'accueil des clients** : Accueil en lui-même mais également état des lieux à l'arrivée et au départ, présentation du logement et de son fonctionnement, des activités à réaliser dans la région, visite de la ferme, ...
- **Entretien** : Ménage, tri des poubelles, gestion des draps, ...
- **Achats divers** : Produits d'entretien, papier WC, ...

En moyenne, la gestion d'un lit demande **±1h20 par semaine de travail d'astreinte**. Le nettoyage est la tâche la plus gourmande en temps. Les exploitants y consacrent environ 40 min/lit.

B. Travail saisonnier

Le travail occasionnel regroupe les travaux périodiques, différables et/ou concentrables sur une période donnée, comme :

- **L'entretien des bâtiments** : Grand nettoyage, rafraîchissement des murs, des peintures, mais aussi travaux d'électricité, de plomberie, réparations du mobilier ou de l'électroménager, ...
- **L'entretien du terrain** : Plantations de fleurs, taille des haies, nettoyage de la terrasse, entretien de la cour, ... Lorsque les gîtes disposent d'une piscine, cela demande beaucoup de temps d'entretien. Il y a également le nettoyage des vitres si celles-ci ne sont pas faites systématiquement lors de chaque location.
- **Le remplacement du matériel** : Couverts, verres, literie, ...
- **L'approvisionnement en bois de chauffage**.
- **Les tâches administratives et de communication** : Bilan comptable annuel, création de petites annonces, mises à jour de la farde de documentation disponible pour les clients, participation à foires, des formations, ...

La moyenne du **travail de saison** s'élève à **12 jours par an**. Parmi les différentes tâches, l'entretien est le plus gourmand en temps (80% du travail de saison). Une des difficultés pour les exploitants dont l'hébergement « tourne » bien est de trouver le temps entre deux locations pour réaliser ces entretiens. Aussi, plus un hébergement est vieux, plus ce travail d'entretien est important.

C. Perception du travail

L'accueil des clients est généralement perçu comme étant l'activité favorite et la plus facile dans la gestion d'un hébergement. Si certains trouvent la gestion des réservations facile, d'autres préfèrent néanmoins déléguer cette tâche à une société de location. La gestion de l'agenda, ne pas faire d'erreur comme accepter deux locations en même temps, gérer les langues étrangères peut en effet être stressant. Pouvoir expliquer son métier aux touristes et, dans le cadre d'un gîte à la ferme, voir la reconnaissance d'un métier bien fait, est valorisant et plait beaucoup aux propriétaires.

La principale difficulté observée est liée à l'entretien (extra)ordinaire de l'hébergement (le nettoyage, le tri des déchets, faire les lits, ... mais aussi, les peintures, les réparations, l'entretien des châssis, ...). Le fait de devoir toujours être disponible pour ses clients peut parfois être pesant et stressant.



D. En manque de temps ?

Le nettoyage et la gestion administrative sont les **principaux domaines** où les **personnes cherchent des solutions pour réduire la charge de travail.**

La gestion du temps peut parfois être une difficulté, voire devenir une source de stress dans la gestion d'un hébergement touristique. Pour gagner du temps de manière générale ou faire face à une surcharge de travail, différentes choses peuvent être mise en place, telles que :

- **Au niveau administratif** : Avoir un format de réponse aux mails pour éviter de devoir le réécrire à chaque fois, mettre en place un logiciel pour gérer la facturation de façon automatique, passer par une société de location ou de conciergerie, ...
- **Au niveau matériel** : Acheter la literie en double pour ne pas devoir se dépêcher à tout laver à chaque location, investir dans un adoucisseur pour avoir moins de calcaire à frotter, acheter du matériel de qualité pour gagner du temps lors du nettoyage, ...
- **Au niveau des abords** : Asphalter devant l'hébergement pour arrêter de faire toujours rentrer de la poussière et de la boue à l'intérieur, acheter un robot tondeuse, ...
- **Au niveau de la main d'œuvre** : Engager des personnes pour alléger la charge du nettoyage, engager quelqu'un pour gérer l'entretien extérieur. En cas de surcharge ponctuelle : Augmenter les heures des salariés lorsqu'il y en a, faire appel à des bénévoles, à un membre de la famille, travailler plus longtemps que d'habitude pour que tout soit prêt au moment voulu, ...

TEMPS DE TRAVAIL GLOBAL

En moyenne, les exploitants consacrent **130 jours par an** à la gestion de leurs gîtes, soit **20h/semaine**. Le travail d'astreinte représente, en moyenne, plus de 98% du travail global pour la gestion d'un gîte.

Le temps de travail global augmente **en fonction du nombre de lits présents**. En moyenne, il faut compter **1h30 de travail par semaine** pour gérer **un lit**.

La façon dont les personnes abordent le travail joue un rôle important dans le temps consacré à l'activité. Ainsi, selon qu'une personne est plutôt **perfectionniste, simplificatrice** ou plutôt entre les deux, **le temps de travail global** pourra **fortement varier** (min : 27 min/lit - max : 3h45/lit).



5 PAR OÙ COMMENCER ?

Lorsqu'il s'agit de créer une entreprise, voire de démarrer une nouvelle activité au sein d'une entreprise existante, l'élaboration d'un business plan est une étape incontournable. Ce travail permet notamment de vérifier la pertinence stratégique et financière d'un projet, d'apporter de la crédibilité lors de la recherche de financement et est une référence précieuse une fois celui-ci lancé.

Pour réaliser un business plan, il faut, entre autres, se poser les bonnes questions (Qui ? Quoi ? Où ? Pourquoi ? Comment ? Sous quelles formes ?), analyser ses forces et ses faiblesses, la concurrence et le marché, calculer la rentabilité, planifier la mise en œuvre, ...

Finalement, le business plan comporte, au minimum :

- Une présentation du ou de la porteur·euse de projet, de sa motivation et de ses atouts.
- Une analyse du projet.
- Une étude de marché.
- La stratégie commerciale envisagée.
- Un plan financier prévisionnel.

D'un point de vue purement économique, la rentabilité du projet peut être abordée en calculant les 4 indicateurs suivants :

1. Prix de revient.
2. Prix de vente.
3. Chiffre d'affaires.
4. Seuil de rentabilité.

S'il est primordial de les calculer lors de tout développement de projet, il peut être aussi très intéressant de les suivre dans le temps ou de les réévaluer à un moment précis (nouvel investissement, changement de régime fiscal, souhait d'augmenter les bénéfiques, ...). Ces indicateurs sont en effet d'excellents outils d'aide à la décision. Ces indicateurs permettent aussi de réaliser le plan financier de l'activité. Le plan financier, partie intégrante du business plan, une simulation des 3 premières années d'activité. Il reprend les charges et le chiffre d'affaires généré, le revenu engendré mais aussi les besoins en matière de trésorerie et en fonds de roulement. En synthèse, il doit au minimum présenter :

- Le plan des investissements à réaliser.
- Le plan de financement.
- Le compte de résultats prévisionnel.

Notre ASBL vous aide à chaque étape de développement de votre activité d'hébergement : pendant la phase d'orientation, lors du démarrage et après le lancement.

Chez ACW, vous bénéficiez d'une aide individuelle de la part d'un·e de nos chargé·e·s de missions. Votre référent·e vous encadre dès le moment où l'idée germe dans votre tête et vous aide et veille à ce que votre entreprise démarre sur de bonnes bases, et ce, à tous les niveaux : économie, urbanisme, plan, décoration, organisation, autorisation, ... Et une fois l'activité lancée, votre conseiller·ère et notre ASBL continuent à vous faire bénéficier d'outils et de conseils avisés.

- Accueil Champêtre en Wallonie (2018) : Fiche [« Ouvrir un gîte »](#).
- Accueil Champêtre en Wallonie (2018) : Fiche [« Ouvrir une chambre d'hôtes »](#).
- Accueil Champêtre en Wallonie (2023) : Dossier [« Adapter sa stratégie tarifaire aux attentes des touristes »](#).
- Accueil Champêtre en Wallonie (2020) : Dossier [« Penser la gestion d'un hébergement touristique de terroir »](#).
- Accueil Champêtre en Wallonie (2023) : Fichier d'encodage « Développement d'un plan financier » (disponible sur demande).
- Accueil Champêtre en Wallonie : [Documents utiles](#) « Hébergements », « Communication » et « Economie ».



**Accueil Champêtre
en Wallonie**

Accueil Champêtre en Wallonie ASBL

L'association de référence pour la diversification à la
ferme et à la campagne

Chaussée de Namur 47, 5030 Gembloux (Be)

+32(0)81/627 454
info@accueilchampetre.be

www.accueilchampetre-pro.be

