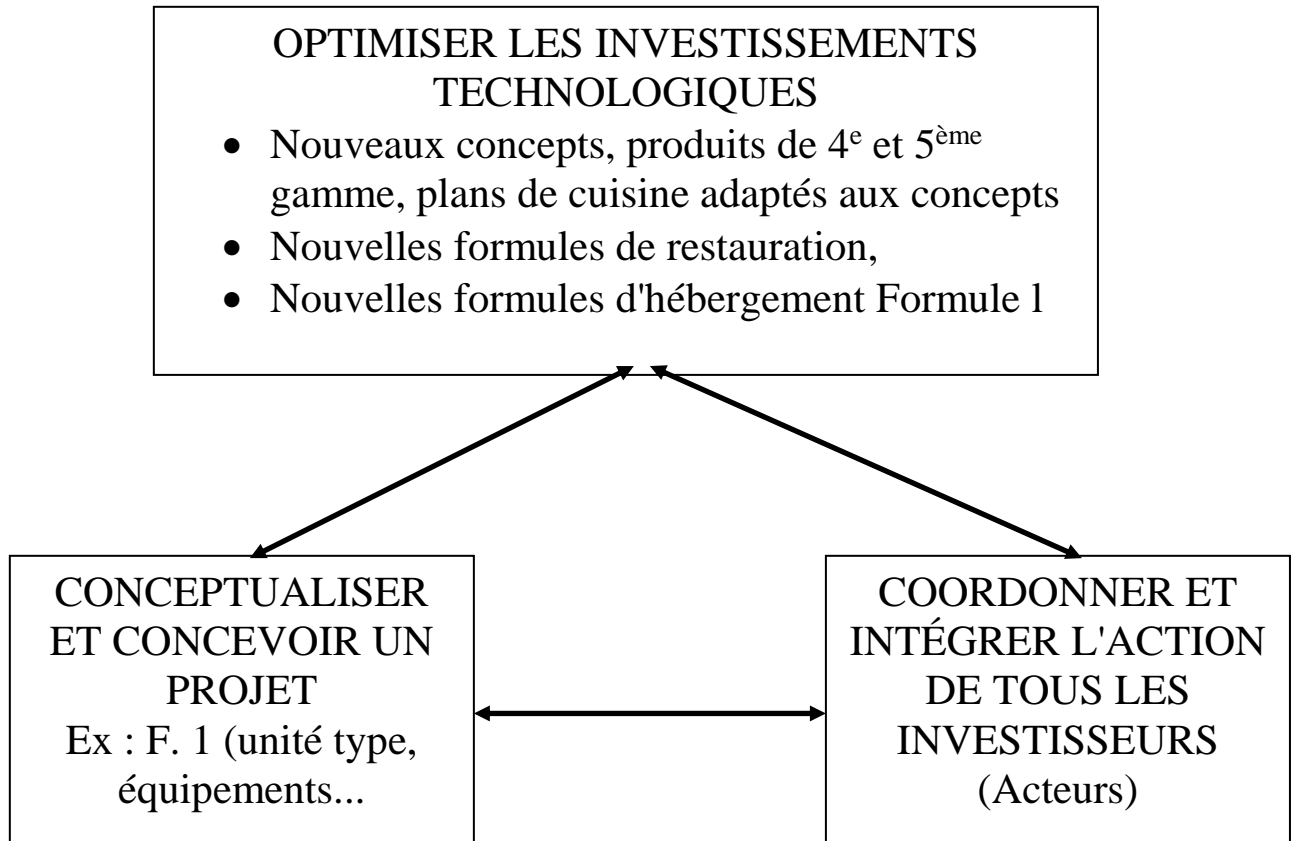


## 1. LES BUTS DE L'INGÉNIERIE :



### CONCLUSION :

Intégrer la démarche ingénierie c'est donc préparer demain tout en intégrant

- Les nouvelles méthodes d'organisation,
- Les nouveaux concepts de production,
- Les dernières mises au point en termes de produits



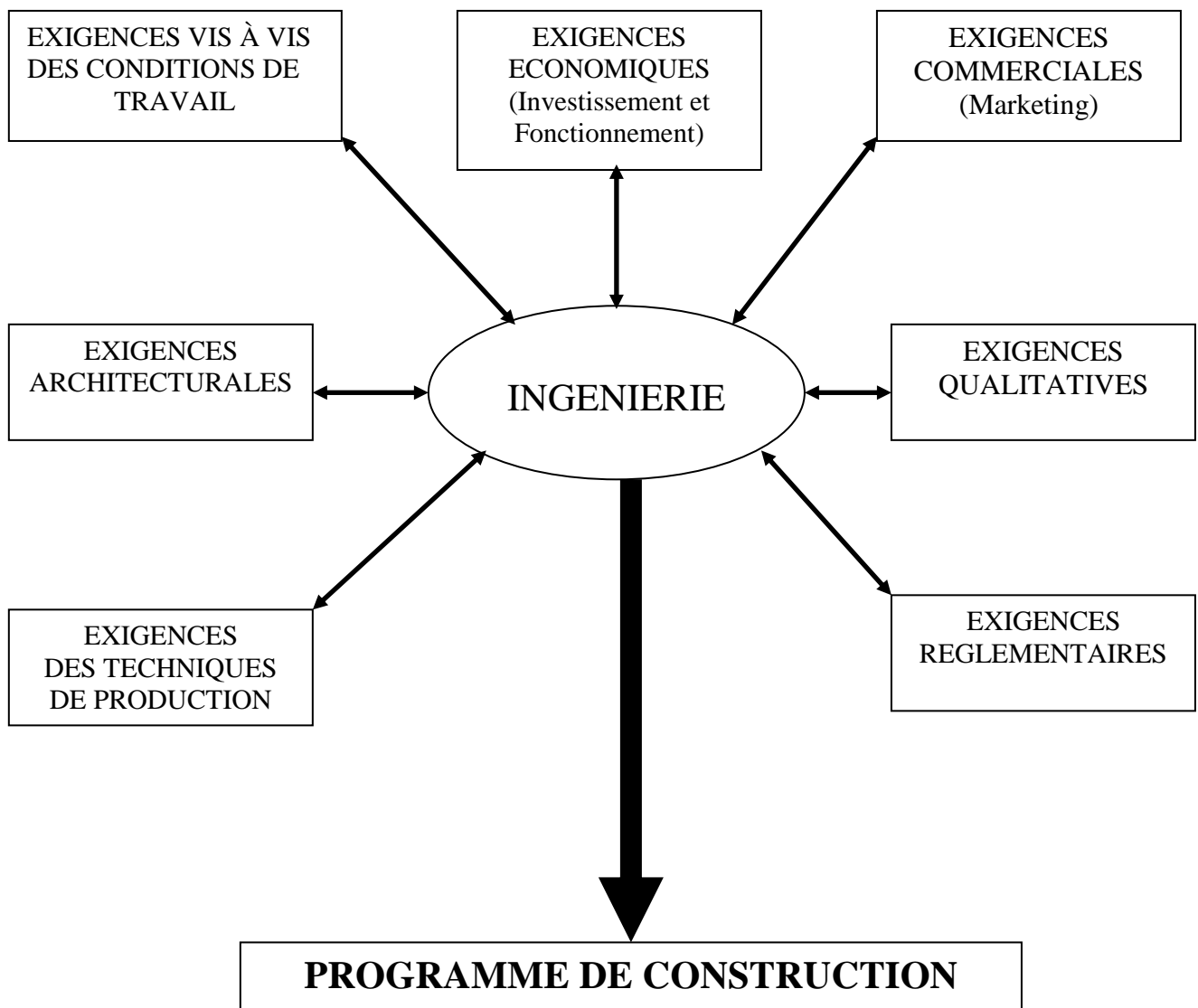
# Table des matières

1. LES BUTS DE L'INGÉNIERIE :	1
2. LES METHODES DE L'INGENIERIE HOTELIERE, ET DE RESTAURATION :	4
3. L'ETUDE DE FAISABILITE :	5
3.1. DÉFINITION :	5
3.2. LES TYPES D'ÉTUDES DE FAISABILITÉ :	5
3.2.1. On dispose d'un site, on cherche le produit à concevoir :	5
3.2.2. On possède le produit et l'on cherche le site qui lui correspond :	5
3.2.3. On ne possède ni le produit, ni le site précis :	5
3.2.4. On possède un produit et un site et l'on cherche à opérer la cohérence :	6
3.3. LES SOUS ENSEMBLES DE L'ÉTUDE DE FAISABILITÉ :	6
3.3.1. L'étude stratégique :	6
3.3.2. L'étude de site et d'implantation :	6
3.3.3. L'étude de marché :	7
3.3.4. L'étude de conceptualisation :	7
3.3.5. L'étude économique :	9
3.3.6. Le montage de projet :	9
4. ROLES ET FONCTION DU MAÎTRE D'OUVRAGE :	11
5. LA PROGRAMMATION	13

## 2. LES METHODES DE L'INGENIERIE HOTELIERE, ET DE RESTAURATION :

### But :

Optimiser les projets de construction ou de rénovation des hôtels et restaurants dans une démarche pluridisciplinaire entre les différentes parties prenantes pour assurer une **communication optimale et gérer les contradictions**.



### 3. L'ÉTUDE DE FAISABILITE :

#### 3.1.DÉFINITION :

Une étude de faisabilité recouvre plusieurs significations et des contenus très divers, selon la nature du projet, sa taille et l'expérience du maître d'ouvrage.

Avant d'en dresser la typologie, essayons de dégager le dénominateur commun à cette catégorie d'étude.

#### **L'étude de faisabilité à pour mission de :**

S'attacher à vérifier que le projet soit techniquement faisable et économiquement et viable.

Dans une optique plus large, on distingue les volets suivants dans une étude de faisabilité :

#### **Étude technique, commerciale, économique, juridique et d'organisation.**

**Elle s'assure que les moyens nécessaires à la mise en œuvre et les résultats que l'on peut en espérer s'inscrivent de façon cohérente dans la politique générale d'une entreprise ou d'un investisseur.**

Pour ce faire, elle évalue les contraintes du projet en termes stratégiques, économiques, marketing, techniques, temporels et spatiaux pour faciliter le choix des décideurs politiques et économiques.

#### 3.2.LES TYPES D'ÉTUDES DE FAISABILITÉ :

##### 3.2.1. On dispose d'un site, on cherche le produit à concevoir :

Dans cette situation, le maître d'ouvrage ou le porteur de projet possède un site ou en a identifié un. Il veut savoir quel type d'activité hôtelière il peut y développer.

On cherchera donc à identifier les clientèles qui gravitent naturellement autour de ce site ou qu'il serait aisé d'y amener grâce aux qualités particulières du lieu.

Le produit restauration à concevoir devra alors correspondre aux attentes exprimées ou implicites de la clientèle en question.

##### 3.2.2. On possède le produit et l'on cherche le site qui lui correspond :

Dans cette situation le porteur de projet connaît exactement le produit hôtelier ou de restauration qu'il veut faire (produit de chaîne, formule largement diffusée sur le marché ...) On est sûr que ce produit possède une clientèle potentielle mais on cherche un site où implanter la formule, c'est à dire un lieu où gravite naturellement la clientèle correspondant au produit.

##### 3.2.3. On ne possède ni le produit, ni le site précis :

Dans cette situation un investisseur veut prendre des positions sur un marché donné mais ne dispose ni de la formule, ni du site, il recherche donc des opportunités. L'étude identifie des segments de marché sur lesquels il semble possible de se positionner et avec quel produit. La recherche du site s'opère ensuite selon le modèle décrit au paragraphe 11.2.

### 3.2.4. On possède un produit et un site et l'on cherche à opérer la cohérence :

Dans certains cas, le maître d'ouvrage veut connaître dans ses grandes lignes le produit qu'il veut monter et dispose d'un site. L'étude de faisabilité à ici pour but de vérifier la cohérence site / produit et d'adapter, de redimensionner celui ci voire de le re-concevoir partiellement.

## 3.3.LES SOUS ENSEMBLES DE L'ÉTUDE DE FAISABILITÉ :

### 3.3.1. L'étude stratégique :

L'étude de faisabilité se compose de différents sous ensembles disposant d'une relative autonomie.

Elle doit permettre au porteur du projet de prendre conscience de l'ensemble des stratégies très souvent contradictoires des différents acteurs concernés ou pouvant être concernés de près ou de loin par le projet acteurs économiques

- Acteurs économiques
- Acteurs institutionnels
- Acteurs politiques

**La connaissance des stratégies des acteurs en interaction dans le projet permet au maître d'ouvrage de reformuler, redéfinir ses propres objectifs, de positionner son projet en fonction des logiques existantes et d'en tirer le cas échéant, le meilleur parti en jouant des synergies.**

Méthode de travail :

L'outil de base est l'entretien semi directif. Il s'agit d'un dosage astucieux entre la pratique du questionnaire et la non directivité.

Pour pratiquer cette méthode il suffit tout d'abord de lister un certain nombre de points à aborder avec les personnes interviewées, ils constitueront la trame de l'entretien.

La pratique de l'entretien semi directif consiste « à faire parler » les personnes interrogées sur le sujet proposé en reformulant de temps en temps pour relancer le discours et s'en tenir strictement au sujet de départ.

### 3.3.2. L'étude de site et d'implantation :

Elle cherche à identifier les qualités particulières d'un emplacement donné. Elle raisonne en

Termes :

- Analyse des flux (piétons et automobiles),
- Analyse de la concurrence,
- Analyse de l'environnement immédiat (facteur potentiel d'image et de flux),
- Possibilités de stationnement,
- Analyse de la zone de chalandise potentielle au regard de l'emplacement,
- Forces et faiblesses du local envisagé (vitrine, superficie, image, accessibilité, visibilité),

- Analyse des projets d'aménagements locaux,
- ...,

Elle permet d'évaluer les solutions techniques d'implantation ainsi que les évolutions possibles.

Démarches :

Elle consiste tout d'abord en un patient travail de terrain pour collecter l'information et se poursuit par des analyses de simulation dans lesquelles on cherche à exprimer en des termes les plus concrets possibles (nombre de chambres, places de restaurants ...) les potentialités de chaque site.

Une étude comparative termine ce chapitre dans l'hypothèse où plusieurs sites sont en concurrence

### 3.3.3. L'étude de marché :

Elle cherche à identifier l'adéquation offre/demande, produit/site.

Elle peut se faire de différentes façons.

Elle comprend toujours 2 angles d'approches

- **L'étude quantitative** qui identifie et mesure la clientèle potentielle et sa segmentation. Elle comprend également une étude de la concurrence qui identifie et recense toutes les entreprises travaillant sur le même marché en précisant si possible leurs équipements, leurs types de produits et services ainsi que leurs prix. Ainsi peuvent apparaître ou être confirmés des opportunités de marché plus ou moins occupés.
- **L'étude qualitative** qui cherche à mettre à jour les couples motivations/freins des différents segments de clientèle à l'égard du ou des produits.

### 3.3.4. L'étude de conceptualisation :

Il s'agit de préciser quel produit pour quel marché, c'est à dire de mettre en cohérence les stratégies d'acteurs, les qualités du site, les opportunités de la clientèle, le produit hôtelier et de restauration lui-même.

Démarche :

Cette étape commence par l'identification des différentes stratégies possibles pour atteindre les objectifs du maître d'ouvrage.

Deux trois ou quatre solutions théoriques possibles vont émerger qu'il conviendra de tester d'évaluer en fonction de critères qualitatifs et quantitatifs





### 3.3.5. L'étude économique :

#### Objectif :

Cette phase de l'étude très largement liée à la phase de conceptualisation permet d'opérer un choix grâce à l'évaluation prévisionnelle des besoins en ressources ' et des structures de coûts générées par les différentes solutions identifiées en phase de conceptualisation.

#### Démarche :

Elle dimensionne sommairement et définit une structure de coût prévisionnelle à partir de laquelle peut s'opérer des calculs économiques simples (calcul de C. A. Critique, Besoin en Fond de Roulement ...) permettant de comparer, d'évaluer les avantages et inconvénients de chaque solution.

### 3.3.6. Le montage de projet :

#### Objectif :

Permettre au maître d'ouvrage de définir les rôles et fonctions des différents intervenants impliqués dans la conception de son projet.

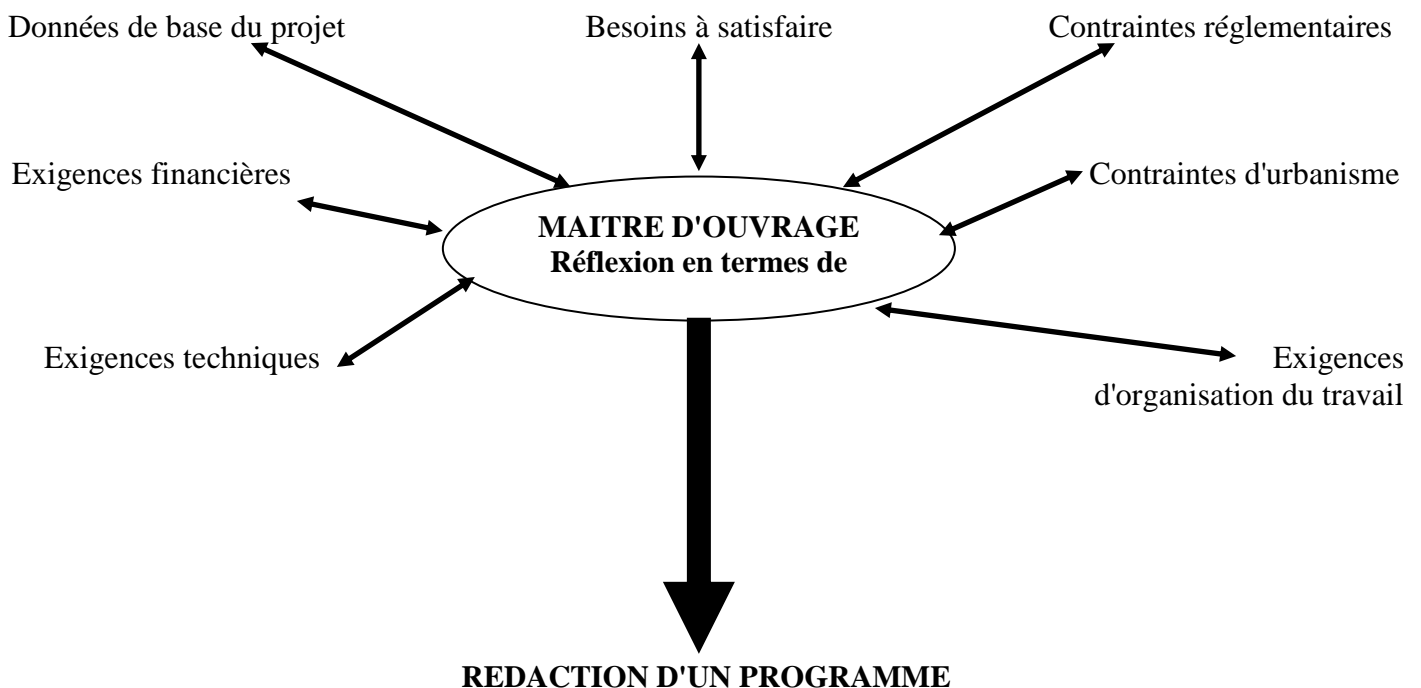
#### Démarche :

On analyse les différentes solutions d'organisation de la maîtrise d'ouvrage et de la maîtrise d'œuvre pour permettre l'organisation générale du projet.



#### 4. ROLES ET FONCTION DU MAÎTRE D'OUVRAGE :

- Etre propriétaire ou rechercher et acquérir un droit de construction,
- Réaliser ou faire réaliser des études préalables de faisabilité,
- Etablir un plan de financement et rechercher les moyens,
- Définir avec précision les besoins auxquels le futur ouvrage devra répondre dans un **programme**,
- Assurer les démarches administratives relatives au projet (exception faite du permis de construire),
- Choisir le processus de réalisation des ouvrages (conception / réalisation, maîtrise d'œuvre globale ou avec pré recrutement d'équipementier, etc...)
- Passer les marchés d'études de conception,
- Approuver les études de conception (esquisse, APS, APD, projet),
- Passer les marchés des travaux.





## 5. LA PROGRAMMATION

### DEFINITION :

L'objectif du programme est d'exprimer dans un langage exploitable par le concepteur (maître d'œuvre) la destination de l'ouvrage. Son contenu est normalisé et s'articule sur 4 chapitres fondamentaux.

- **Les données**

Elles présentent les caractéristiques physiques du site sur lequel sera réalisé le projet,

- **Les besoins :**

Ils expriment la finalité du projet en précisant ses caractéristiques fonctionnelles (Aménagement des surfaces...

- **Les contraintes :**

Elles inventorient les cadres réglementaires dans lesquels s'inscrivent l'opération (Urbanisme, architecture, sécurité, hygiène, accueil des handicapés...

- **Les exigences :**

Ce sont celles que se fixe le maître d'ouvrage en termes de délai, de prix, de qualité.

La programmation présente et explicite les enjeux et objectifs d'un projet et doit permettre, par le maître d'œuvre, la réalisation de l'ouvrage dont le maître d'ouvrage est à l'origine.

Les 3 étapes de la démarche programmation :

- 1) Les enquêtes au cours desquelles sont rassemblées toutes les informations nécessaires au traitement du projet,
- 2) L'analyse qui permet de conceptualiser le fonctionnement de l'ouvrage à construire,
- 3) La rédaction des documents de synthèse : **les programmes.**

Pour les projets complexes, on trouve 3 documents de programmation :

- Le pré-programme,
- Le programme de base,
- Et le programme définitif.