

Fiche COVID-19

Conseils et préconisations

La saison 2020 mettra en avant un tourisme de proximité, autour d'un besoin d'authenticité, de se retrouver en famille, entre amis, et de profiter de la nature. Les visiteurs voudront profiter des espaces, des paysages, balades qu'offre notre territoire. Vous êtes les premiers prescripteurs de la destination, valorisez notre patrimoine local, notre terroir et nos itinérances douces !

Il s'agit ici de vous proposer des pistes de réflexion pour préparer dans les meilleures conditions la réouverture de votre établissement et pour accueillir vos clients pour cette saison 2020.

Pour tous

- Informer vos clients de votre réouverture et rassurer votre clientèle en expliquant les conditions (distanciation symbolisée, circuits de circulation, présence de gel, personnel équipé, nombre restreint de clients).

Via votre site internet, Google My Business, des publications sur vos réseaux sociaux, des campagnes d'emailing, mais également sur la porte de votre établissement.

- Privilégier la réservation / vente à distance (réservation en ligne, paiement sans contact, virement, Paypal)
- Mettre à disposition des solutions hydroalcoolique à l'entrée, au comptoir d'accueil, pour votre personnel ainsi que vos clients
- Reprendre contact avec les partenaires présents sur le territoire, des producteurs locaux aux sites touristiques, en passant par les prestataires d'activités et d'hébergements.

Les procédures d'entretien des chambres et des espaces communs évoluent pour éviter la propagation du COVID-19. Le virus peut vivre sur certaines surfaces sur plusieurs heures, voire plusieurs jours. Il est essentiel de nettoyer et désinfecter les surfaces fréquemment touchées, en particulier entre les réservations.

Retrouvez notre fiche autour de l'entretien des espaces sur le site internet du Pays Loire Val d'Aubois

Pour les chambres d'hôtes, gîtes / meublés

- Clarifier les horaires d'arrivée et de départ des clients en proposant des horaires à respecter et éviter les croisements.
- Mettre à disposition un petit panier d'accueil avec un « kit de voyage » (masques, mini gels hydroalcooliques, savons artisanaux et éventuellement des produits locaux)
- Disposer également de mouchoirs en papiers dans chaque chambre / location, éventuellement de produits d'entretiens et gants jetables, ainsi que la check-list pour l'entretien des espaces pour les locataires de meublés de tourisme.
- Afficher une fiche « urgences » et « engagements » pour rassurer votre clientèle, en chambre ou dans les espaces communs pour les locations de meublés.

Modèles à compléter disponibles sur le site du Pays Loire Val d'Aubois.

- Les livres et jeux, ou tissus d'ameublement (rideaux, tapis) devront faire l'objet d'une désinfection, voire de leur retrait.
- Proposer en chambre 1 exemplaire de la documentation touristique dont vous disposez pour vos clients, et retirer votre stock en libre-service. Changer cette documentation après chaque location.
- Privilégier également le conseil client en proposant des fiches recensant les services de livraison à domicile / à emporter, les services de santé (voir la fiche « urgences » à compléter), les activités ouvertes, en y ajoutant votre petite touche 😊

- La table d'hôte peut être proposée si les règles de distanciations sociales sont respectées
- Sinon, petit déjeuner et repas en chambre
- Pas d'accès à la piscine / spa

Si un voyageur contacte le COVID-19 durant son séjour, vous devez démontrer que vous avez mis en place les mesures suffisantes

Hôtels

- Clarifier les horaires d'arrivée et de départ en proposant des horaires à respecter et éviter les croisements entre vos clients
- A l'accueil, vous pouvez afficher la fiche « urgences », votre protocole d'entretien et vos engagements pour rassurer votre clientèle
- Gel hydroalcoolique disponible à la réception et dans toutes les chambres

Modèles à compléter disponibles sur le site internet du Pays Loire Val d'Aubois

- Désinfection régulière des points de contacts clients (poignées de portes, boutons d'ascenseurs, digicodes, TPE)
- File d'attente en réception matérialisée au sol
- Pas plus de 2 personnes dans les ascenseurs (si vous en disposez)
- Privilégier le conseil client en proposant des fiches recensant les services de livraison à domicile / à emporter, les activités ouvertes
- Petit déjeuner préparé par le personnel équipé des protections adaptées à emporter ou à consommer en chambre
- Le protocole de nettoyage des chambres peut être réorganisé. Le magazine « L'Hôtellerie restauration » propose un exemple de protocole ici : <https://www.lhotellerie-restauration.fr/journal/hygiene-securite/2020-04/coronavirus-comment-renforcer-les-mesures-d-hygiene-en-hotellerie.htm>

Campings

Dans l'économie touristique française, le secteur du camping est le premier hébergeur touristique marchand en nombre de lits. La plupart des campings se trouvent sur de larges espaces, ce qui permet à chacun de disposer d'une garantie de distanciation en plein air. Pas de problèmes particuliers donc pour les campings louant des emplacements sans hébergements locatifs.

Pour les espaces locatifs (chalets, bungalows, mobilhomes) :

- Nettoyage et désinfection des locations (voir notre fiche technique sur l'entretien des espaces)
- Affichage à l'entrée des locations des urgences, du protocole de nettoyage, des engagements
- Mettre à disposition les produits ménagers + gel hydroalcoolique dans les locations
- L'état des lieux peut être réalisé par le personnel avant l'arrivée des clients

A l'accueil :

- Clarifier les horaires d'arrivée et de départ en proposant des horaires à respecter et éviter les croisements entre campeurs.
- Possibilité d'afficher la fiche « urgences », votre protocole d'entretien et vos engagements pour rassurer votre clientèle
- Gel hydroalcoolique disponible à la réception
- File d'attente en réception matérialisée au sol

Modèles à compléter disponibles sur le site du Pays Loire Val d'Aubois

- Pour les espaces communs, en fonction de la taille des campings, il peut être proposé la privatisation des espaces douches et cuisine par des plages horaires dédiées, ou par exemple des espaces dédiés en fonction du numéro d'emplacement / location (WC / douche n° 1 réservé pour les emplacements 1 à 5, sauf camping-car et espaces locatifs)

Pour garantir un séjour agréable, vous pouvez proposer à l'arrivée de vos clients :

- Le kit de voyage avec masques, savon artisanal, gel hydroalcoolique, gants, mouchoirs en papier, checklist pour l'entretien des espaces
- Proposer des livrets jeux pour les enfants
- En chambre 1 exemplaire de la documentation touristique dont vous disposez pour vos clients peut être mis, retirer votre stock en libre-service. Changer également cette documentation après chaque location.
- Privilégier le conseil client en proposant des fiches recensant les services de livraison à domicile / à emporter, les activités ouvertes



Restaurants

- La **vente à emporter et / ou la livraison à domicile** sont toujours possibles. Les précautions sanitaires sont à retrouver juste ici : <https://www.economie.gouv.fr/coronavirus-guide-des-precautions-sanitaires-livraison-repas>

Jusqu'à de nouvelles directives prévues pour le 25 mai 2020, voici quelques pistes pour préparer votre ouverture, en accord avec les mesures de distanciations sociales :

- Réinventer votre menu papier : ardoise unique à déplacer par les serveurs, sets de tables jetables sous une nappe transparente, menus disponibles sur smartphone (<https://restodujour.com/>) et sur son site internet
- Réaliser un turn-over des couverts, avec les mesures de distanciations sociales (éloigner les tables 1.20m), proposer que 50 % de sa capacité de couverts mais avoir plusieurs services.



Pour une meilleure organisation, vous pouvez demander une réservation et commande à distance (téléphone), donner un horaire pour le service, les clients s'installent directement en salle, sans attente du plat pour gérer plus de flux de clients

Pour préparer la reprise et protéger vos salariés et vos clients, vous retrouverez juste ici les mesures : https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_obligations_employeurs.pdf

Plan de continuité d'activité / protection des salariés : http://centre-val-de-loire.directe.gouv.fr/sites/centre-val-de-loire.directe.gouv.fr/IMG/pdf/coronavirus-covid-19_v9.pdf

Annulation / report de séjours

Face aux conséquences économiques, financières et sociales de la propagation du Covid-19, le gouvernement a autorisé par l'ordonnance n° 2020-315 du 25 mars 2020 les organisateurs de voyages français à **consentir un avoir valable 18 mois en cas d'annulation de séjour**.

Cela concerne :

Les professionnels immatriculés auprès d'Atout France

Les prestataires personnes physiques ou morales qui vendent des services « secs » d'hébergement, de location auto et d'autre services touristiques non-inclus dans les précédents (excursions, spa, manifestations culturelles/sportives etc....) et qu'ils produisent eux-mêmes

Les associations qui produisent elles-mêmes des services d'hébergement et d'autres services touristiques (notamment accueil collectif de mineurs en France à caractère éducatif)

Vos dispositions en tant que professionnels du tourisme ont été modifiées dans le cadre d'une annulation de séjour. Alors à partir de ce jour, deux solutions s'offrent à vous :

SOLUTION 1

Je rembourse mon client suite à son annulation en lui proposant un avoir valable 18 mois. Cette proposition doit être faite à votre client dans les 30 jours suivant l'annulation par courrier ou courriel en précisant le montant de l'avoir, les conditions d'utilisation et la durée de validité (18 mois).

Cette nouvelle possibilité s'offre à vous uniquement pour les annulations faites après le 1er mars et avant le 15 septembre inclus.

Si au bout des 18 mois, le client n'a pas souhaité donner suite à cet avoir vous serez dans l'obligation de procéder au remboursement intégral de ce qu'il a déjà versé.

SOLUTION 2

Si mon client insiste et que je ne veux pas entrer en conflit avec lui, je le rembourse dès maintenant suite à son annulation qui a eu lieu entre le 1er mars et le 15 septembre 2020 inclus dû au caractère exceptionnel de la situation.

Je lui indique que c'est un geste commercial de ma part pour lui donner satisfaction et que j'espère le revoir dans de meilleures conditions.

SOLUTION 3

Un client m'appelle pour annuler son séjour de 7 nuits du 8 au 15 août 2020 car il est effrayé par la pandémie. Je vais tenter de le rassurer en lui disant que nous sommes seulement en mai et que l'on peut bien évidemment se laisser le temps. Je vais lui dire qu'il pourra revenir vers moi selon les annonces du gouvernement. Je lui indique que si la situation n'évolue pas de façon positive, je pourrais lui proposer un avoir valable 18 mois pour repousser son séjour et profiter de ce moment ultérieurement.

S'il souhaite tout de même annuler son séjour aujourd'hui, étant donné qu'au mois d'août nous ne serons peut-être plus touchés par des mesures COVID vous pouvez faire valoir les conditions générales de ventes du contrat.

Il faut conserver un échange positif avec vos clients, le but étant qu'il revienne vers vous dans un futur proche. Adaptez-vous au mieux à la situation en tenant compte de la santé de votre structure et de la capacité d'écoute du client. Certains d'entre eux pourront entendre votre proposition d'avoir, d'autres seront plus fermés.

Retrouvez ci-dessous une foire aux questions très complète sur l'ordonnance : <https://www.trajectoires-tourisme.com/faq-ordonnance-2020-35-annulation-sejour/>

Retrouvez les détails de l'ordonnance ainsi qu'un modèle d'avoir sur le site internet du Pays Loire Val d'Aubois

Ressources et liens utiles :

Exemple de charte d'accueil mis en place par un gîte : <https://airialdesmonges.com/wp-content/uploads/2020/06/CHARTE-DES-BONNES-PRATIQUES-SANITAIRES-DU-DOMAINE-DE-LAIRIAL-DES-MONGES-29-mai-2020.pdf>

Exemple de charte d'accueil mis en place par une chambre d'hôtes : <https://www.closdesmoulins.fr/accueil-fr-1/covid19/>

Protocole de déconfinement à destination des hôtels, cafés et restaurants : https://www.gni-hcr.fr/IMG/pdf/protocole-deconfinement-covid-19-hcr_1_.pdf

Précautions sanitaires pour le buffet du petit-déjeuner : <https://www.lhotellerie-restauration.fr/journal/hygiene-securite/2020-06/coronavirus-les-precautions-sanitaires-a-prendre-pour-le-buffet-du-petit-dejeuner.htm>

Le Pays Loire Val d'Aubois décline toute responsabilité ou ne donne aucune garantie, expresse ou tacite, quant à l'exhaustivité, l'exactitude, la fiabilité, la pertinence ou la disponibilité de ce contenu divulgué à quelque fin que ce soit. Toute confiance accordée à ces informations relève de votre responsabilité.

Réalisé le 15 mai 2020

Dernière mise à jour : 11 juin 2020