



# *Visio-apéro-banano-pratique*

Mercredi 13 mai 2020

# Sommaire



## QUESTIONNAIRE

Réalisé sur des personnes de tous âges, toutes origines géographiques, tous types de consommateurs



## JURIDIQUE

Note établie par Christian Gosseume, avocat spécialisé dans le tourisme.



## COMMUNICATION

Sur votre site web, votre page Facebook, votre compte Instagram et même dans votre établissement.



## VOS QUESTIONS

Une partie posées en amont via le questionnaire et une partie en direct en passant par la fonction Q&R en bas de votre écran, nous les relayerons pour répondre en direct si possible ou dans le compte-rendu après renseignement.



## ET APRÈS ?

Enquête sur le territoire de la CCPV et mot de Fabrice Dalongeville



*Est-ce que vous avez la  
banane malgré tout ?*

# Le speed-meeting de présentation

Votre nom

Votre établissement

Votre ustensile/produit ménager préféré

Votre anecdote de confinement

Quelle banane vous êtes en ce moment



*Banane au taquet*



*Banane happy*



*Banane à la cool*



*Banane paumée*



*Banane déprimée*



*Banane vénère*

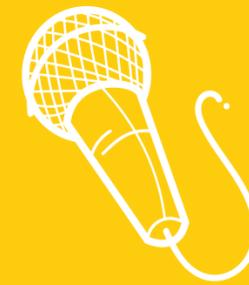
# Le fonctionnement de Zoom



CONVERSER



Q&R



COUPEZ VOS  
MICROS

# Résultats du questionnaire

Réalisé sur des personnes de tous âges, toutes origines géographiques, tous types de consommateurs



## ✓ *Infos générales*

---

- 4 types de questions essentielles que se posent les clients :
  - Sanitaire
  - Agilité et flexibilité (réservation, annulation...)
  - Restauration
  - Loisirs et sorties (que faire et sous quelles conditions)
- 97% des gens interrogés en France donnent le critère sanitaire en n°1 pour partir en vacances quand ce sera possible

## ✓ Étude WFF Vacances

---

- Forte envie de partir freinée par la peur de la contamination (peur de la contagion en vacances et effet seconde vague sont les pires craintes identifiées)
- Être remboursé en cas d'annulation et incitation promotionnelle sont des facteurs facilitant
- Etat d'esprit des Français :
  - 64.9% : je me pose beaucoup de questions
  - 29.4% : tout va bien
  - 5.7% : je suis plutôt inquiet
- Les effets du confinement sur l'envie de partir :
  - 37.7% : augmenté l'envie
  - 11.4% : a fait passer l'envie de partir
  - 50.2% : n'a pas modifié les envies

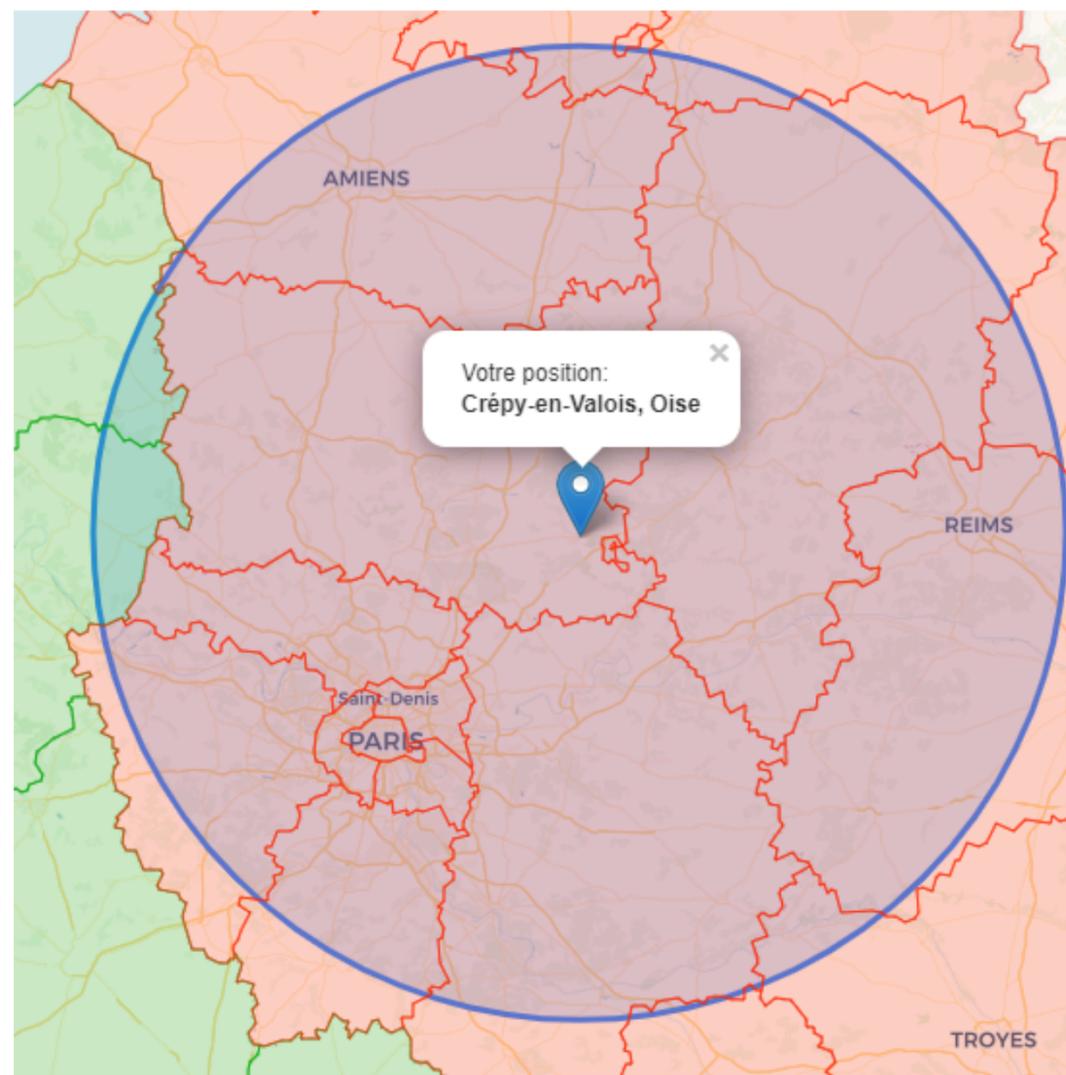
## ✓ Étude WFF Vacances

---

- 78% des Français maintiennent le budget de leurs vacances et 79% n'envisagent pas d'écourter leurs vacances
- 62% n'ont pas encore réservé pour cet été dont 55% attendent de voir l'évolution de la situation
- 74% ont prévu de partir à la période habituelle et 87.4% partiront en France
- 62% partiront en famille avec les enfants
- Activités recherchées :
  - 55.4% : activités culturelles
  - 46.6% : offres de restauration
  - 44.7% : activités récréatives
  - 40.9% : activités sportives

✓ 100 km c'est qui ?

---



## ✓ Résultats du questionnaire

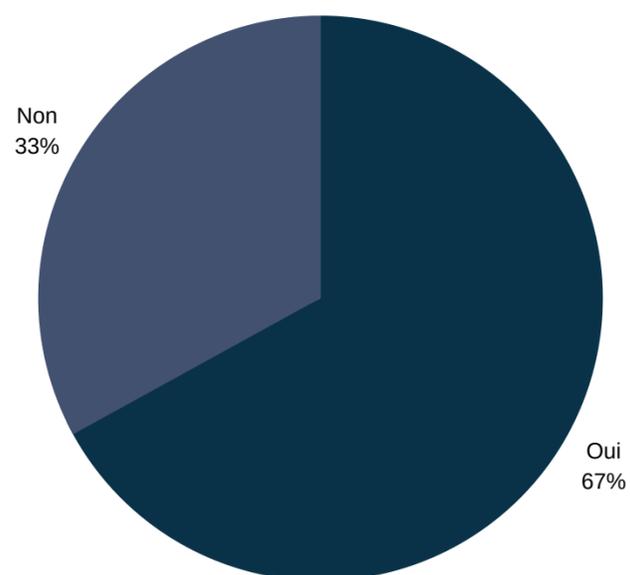
---

- Type d'hébergements de séjour :
  - 6 - Chambres d'hôtes
  - 22 - Gîte
  - 25 - Camping
  - 17 - Hôtel
  - 36 - Amis/Famille/Résidence secondaire
- 74% choisiront leur(s) lieu(x) d'accueil en fonction des infos d'hygiène indiquées sur le site web du prestataire
- 63% souhaitent que la personne qui les recevra porte un masque en plus de la distance d'1m
- 87% souhaitent que les CGV soient adaptées à la situation

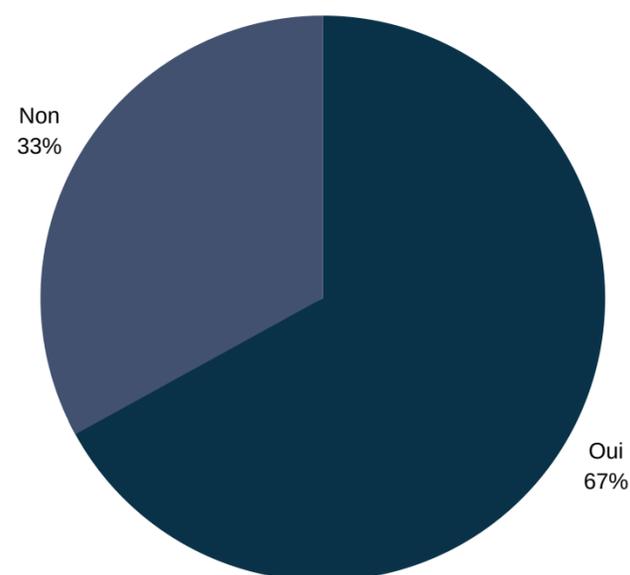


## *Je pars si...*

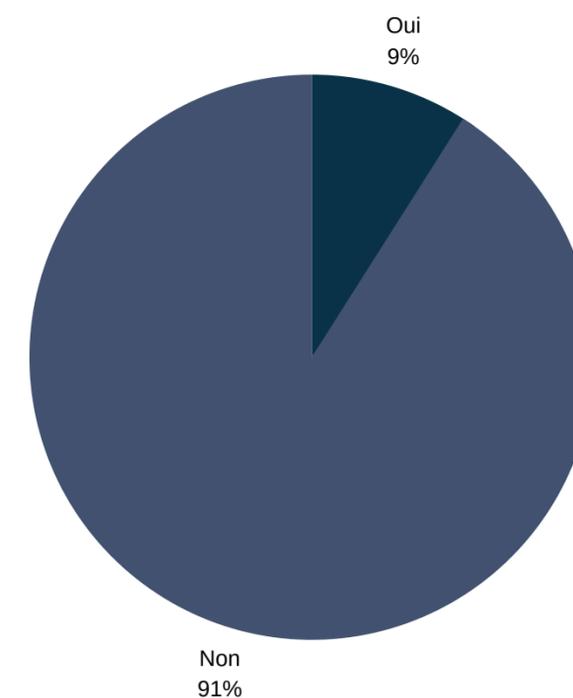
---



Les sites  
touristiques sont  
fermés



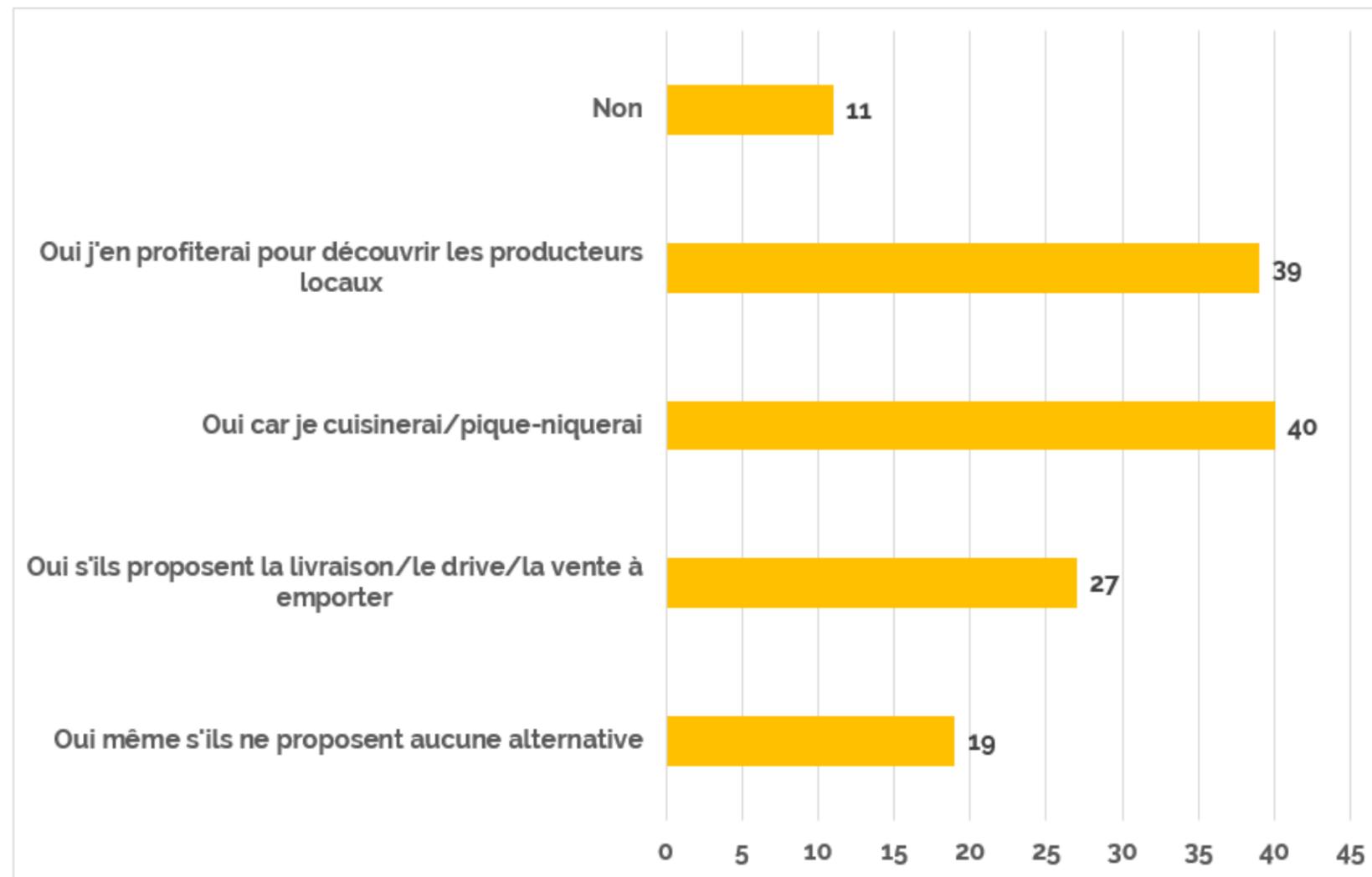
Les sites de  
loisirs sont  
fermés



Les espaces de  
plein air sont  
fermés



## Et si les restos sont fermés ?





# Côté hébergement je serai rassuré / j'aimerais...

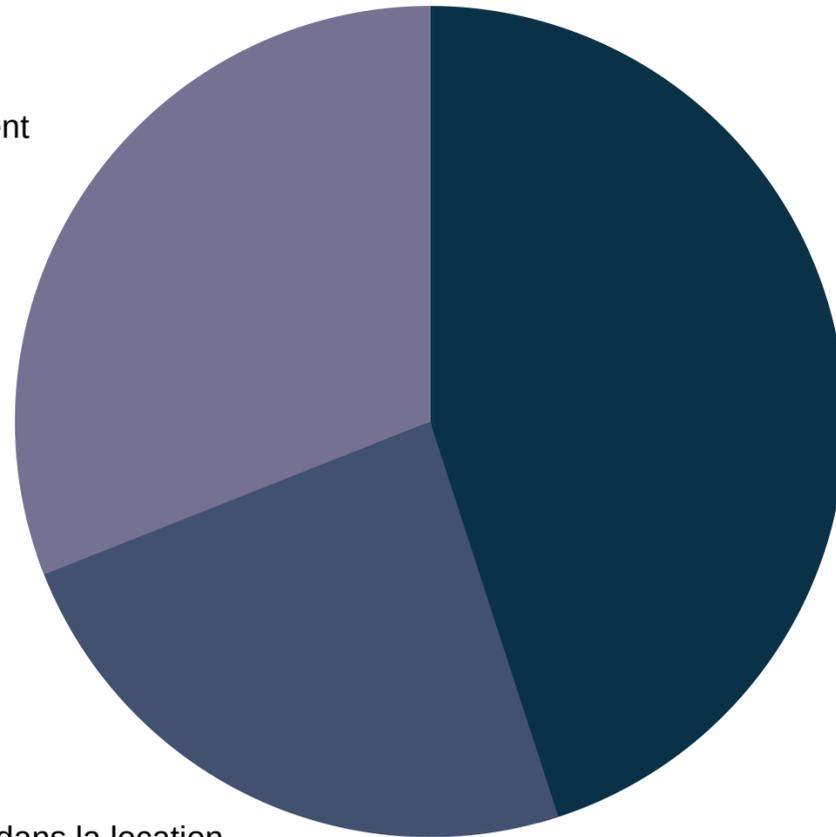




# Pour le linge de maison

---

Vous utiliseriez celui de l'établissement  
31%



Vous apporteriez le vôtre même si l'établissement le fournit et qu'il est compris dans le prix  
45%

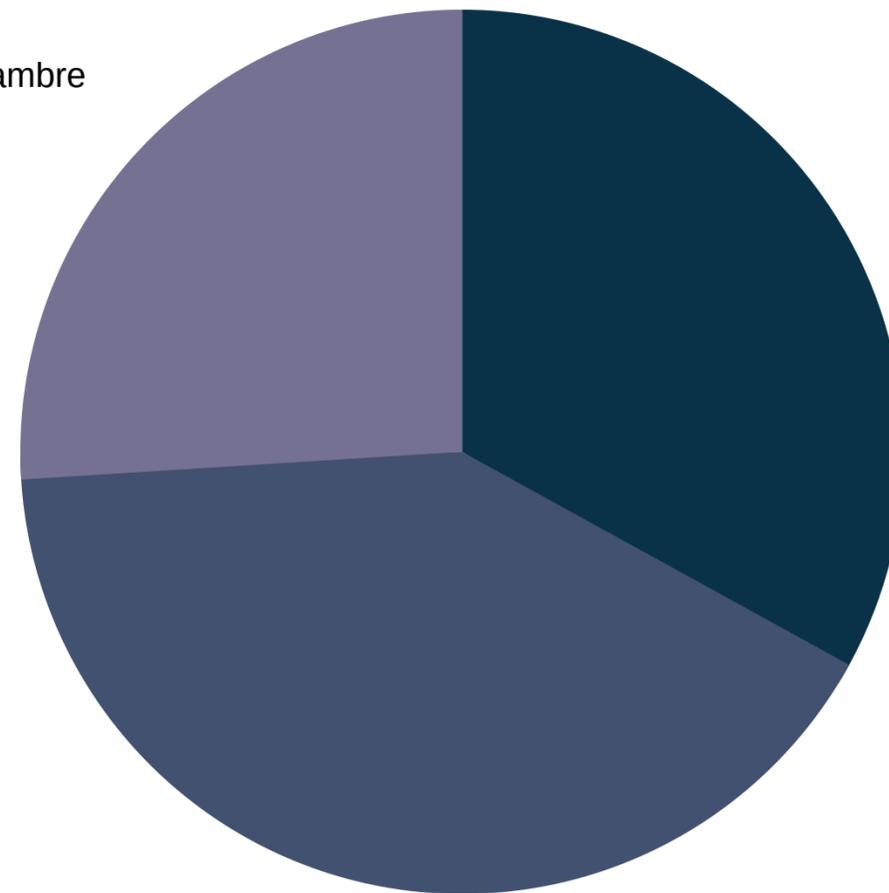
Vous apporteriez le vôtre si le prix n'est pas compris dans la location  
24%



## *Pour les petits plus (livres, jeux...)*

---

Vous ne voudriez même pas les voir dans votre location/chambre  
26%

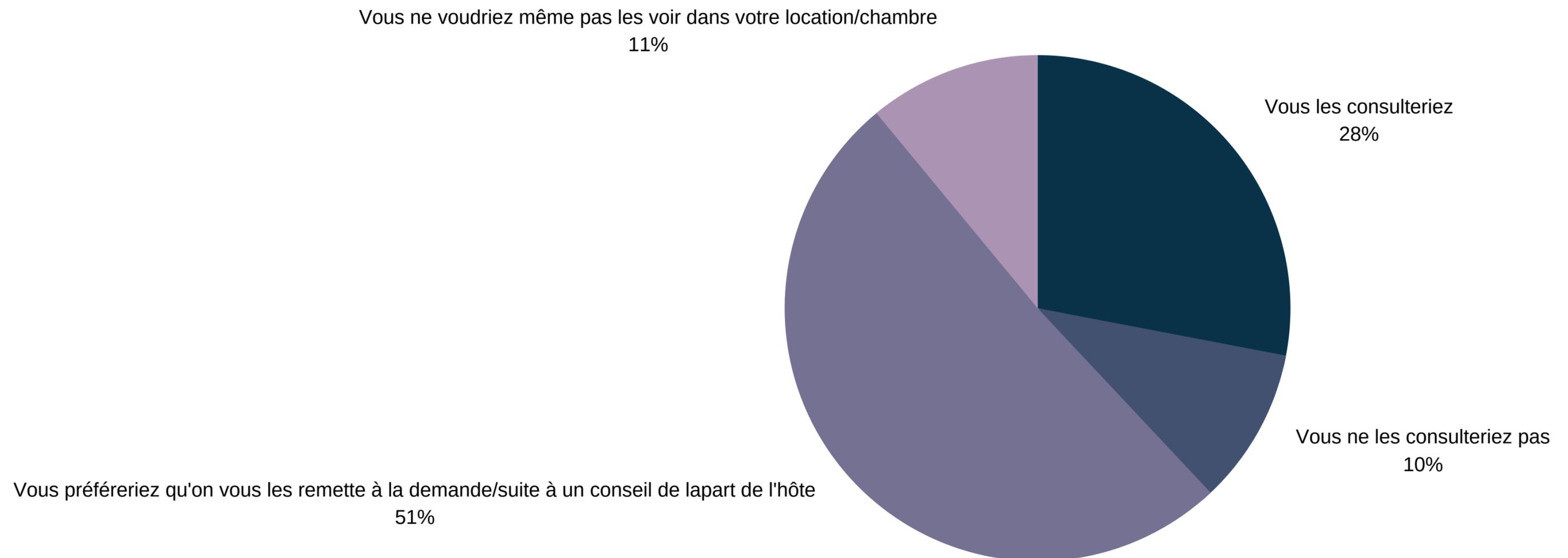


Vous les utiliseriez  
33%

Vous ne les utiliseriez pas  
41%

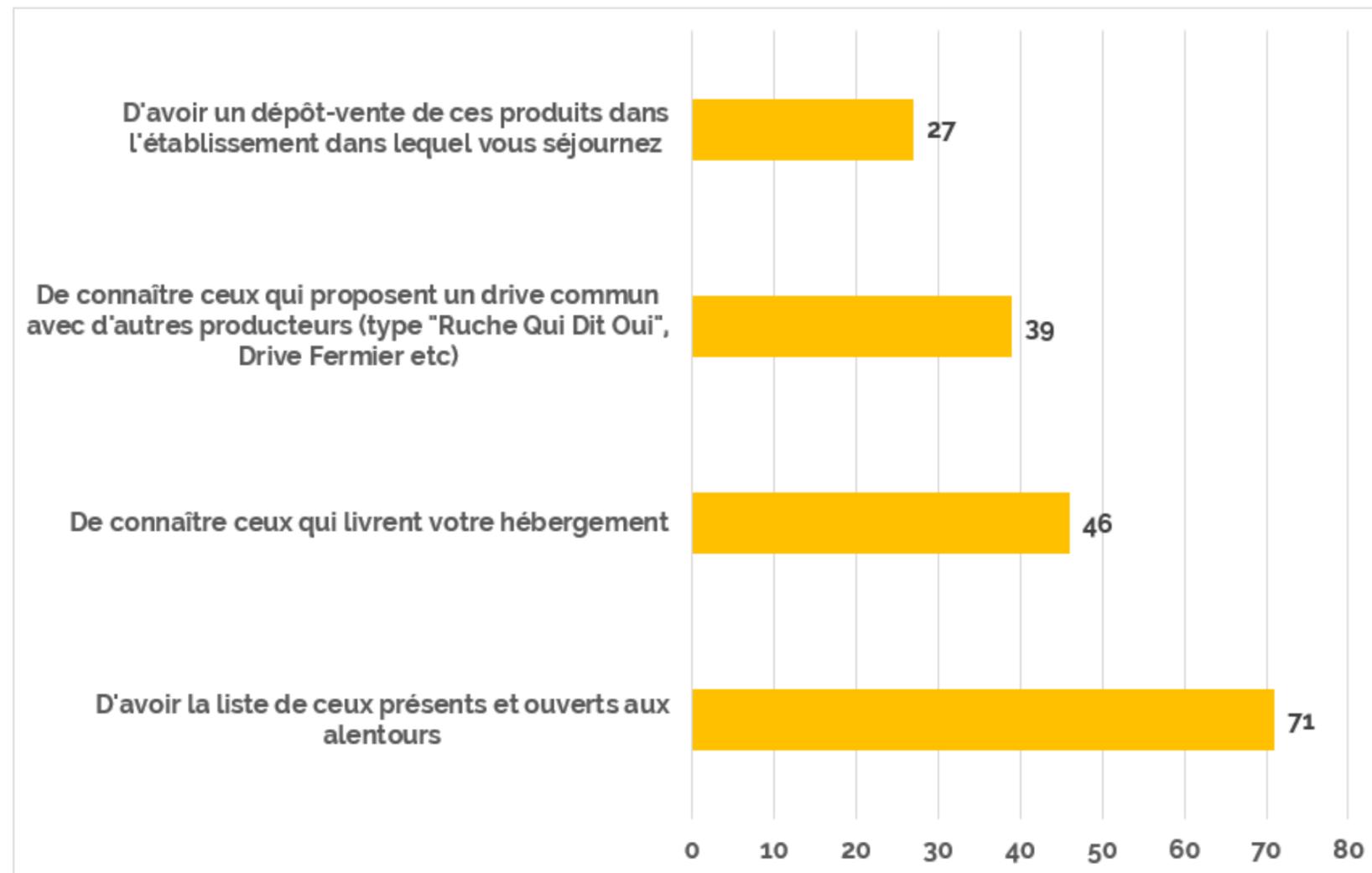


# Pour les flyers



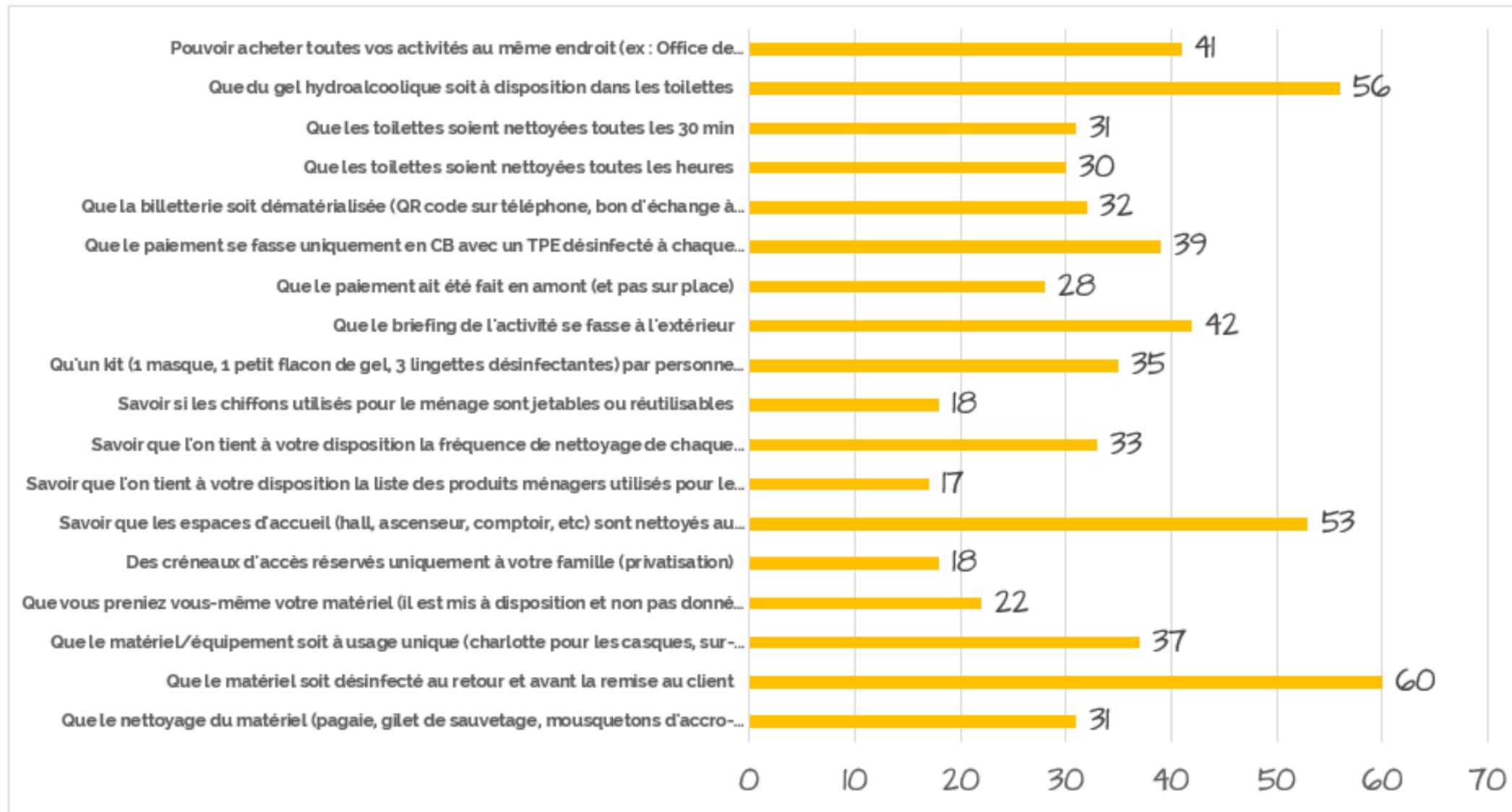


## Concernant les producteurs locaux à proximité





## Côté loisirs et sites touristiques je serai rassuré / j'aimerai...



# Communiquez

Sur votre site web, votre page Facebook, votre compte Instagram et même dans votre établissement.





## *Sur votre site*

---

- Indiquez les mesures d'hygiène que vous avez mises en place
- Détaillez les produits utilisés et la fréquence de nettoyage
- Proposez une liste de lieux touristiques ouverts et sanitaires sécurisés aux alentours (reprenez les infos des newsletters de l'OT)
- Intégrez la carte des producteurs et restaurants ouverts (le widget à intégrer dans votre site vous sera transmis après la réunion avec un tuto pour les sites Jimdo) et proposez des idées recettes avec ces produits
- Listez les professionnels de santé et les lieux d'urgences aux alentours



## *Sur votre page Facebook*

---

- Mettez un lien vers la page "covid-19" de votre site web
- Proposez des idées de balades à proximité et donnez votre avis
- Relayez les informations de l'Office de tourisme



## *Sur votre compte Instagram*

---

- Mettez-vous en scène lors du nettoyage (l'humour dédramatise !)
- Postez des photos depuis votre fenêtre, votre village, vos balades...
- Tagguez les publications avec le #paysdevalois



## *Dans l'établissement*

---

- Mettez en avant les affiches des gestes barrières (nous pouvons vous les plastifier au besoin, sur RDV à l'OT)
- Disposez dans les chambres la liste des professionnels et lieux de santé accompagnée d'une fiche "conduite à tenir en cas de symptômes"



## *Nos conseils*

---

- Proposez un "tarif famille" avec une vraie réduction (1 enfant gratuit pour 1 adulte payant, 2 adultes + 2 enfants par exemple)
- Proposez une "super promo tribu" pour les familles qui vont partir en familles élargies (grands-parents, cousins, amis proches...)
- Proposez un tarif "héros de la nation" pour les personnels soignants, les employés de supermarchés, les secours et sécurité...



## *Nos conseils*

---

- Mettez en place un dispositif de gestion de flux :
  - Créneau d'arrivée différent pour chaque client
  - Réservation et paiement complet avant l'arrivée
  - Plexiglas sur le comptoir
  - Marquages au sol
  - Gel hydroalcoolique
  - Distanciation avec le client
- Évitez autant que possible les espèces et les chèques
- Nettoyez les TPE entre chaque manipulation

# *Côté juridique*

Note établie par Christian  
Gosseume, avocat spécialisé dans  
le tourisme.





## *Ordonnance du 25 mars 2020*

---

- En cas d'annulation de séjour entre le 1er mars et le 15 septembre 2020 :
  - Le prestataire PEUT rembourser immédiatement **l'intégralité des sommes** versées par le client
  - Le prestataire PEUT émettre par e-mail ou courrier **un avoir valable 18 mois à compter de sa date d'émission** (dans les 30 jours à compter de la date d'annulation ou de la date d'entrée de l'ordonnance)
- Si l'avoir n'a pas été utilisé au bout de 18 mois vous devrez **rembourser intégralement le client**



## *Nos conseils*

---

- **Pour les hébergeurs :**
  - demandez un justificatif de domicile à vos clients afin de vérifier qu'ils sont bien à moins de 100 km et conservez-le pour un éventuel contrôle. Lorsque ce justificatif vous est remis faites signer un document RGPD (un modèle vous sera envoyé après cette réunion).
  - Lorsque les clients sont à plus de 100 km, demandez les attestations des employeurs et conservez-les également.
- **Pour tout le monde :** proposer un kit sanitaire (masque, gel) à prix coûtant aux clients

# *Vos questions*

Une partie posées en amont via le questionnaire et une partie en direct en passant par la fonction Q&R en bas de votre écran, nous les relayerons pour répondre en direct si possible ou dans le compte-rendu après renseignement.



# *Votre question*

Y aura-t-il une aide/exonération/report de la taxe foncière pour les structures qui sont propriétaires ?



# *Notre réponse*

Pour les sociétés gérant un bien, notamment, touristique le régime actuel (qui devrait perdurer sous réserve de l'évolution de la crise sanitaire) permet de suspendre, de reporter, voire de lisser, le tout sans pénalité les échéances mensuelles (pour ceux qui sont mensualisés) mais aucune exonération n'est prévue. Pour les particuliers, aucun régime dérogatoire n'a été mis en place.

## *Votre question*

Quand pourrons-nous rouvrir les espaces de loisirs, parcs pour enfants ?



## *Notre réponse*

Ces ERP de type X ne peuvent accueillir du public (article 6 du décret) pour le moment.

# *Votre question*

Est-ce que les gîtes au delà de 10 personnes peuvent recevoir leur capacité maximale ?



# *Notre réponse*

Non. Ils peuvent ouvrir et accueillir du public/client (art. 8 et annexe 3 du décret) mais ne peuvent pas recevoir plus de 10 personnes (art. 8-VI et art. 6 du décret : distanciation et quantité de personnes)

## *Votre question*

Les salles de réception privées entrent-elles dans la catégorie des « salles des fêtes/polyvalentes » ?



## *Notre réponse*

Oui le cas échéant dès lors qu'elles accueillent du public et doivent appliquer les mêmes règles de distanciation et de quantité de personnes comme un « gîte » (maxi 10 personnes).

## *Votre question*

Peut-on supprimer les petits-déjeuners pour les chambres d'hôtes, moyennant une réduction de tarif ?



## *Notre réponse*

Oui, d'un commun accord et écrit des parties, et moyennant une réduction proportionnée au coût du petit-déjeuner.

## *Votre question*

Pourrait-il y avoir une liste précise de consignes pour le ménage et entretien du linge en période de crise sanitaire ?



## *Notre réponse*

Une fiche conseil vous sera transmise avec le compte-rendu de cette réunion.

# *Votre question*

La question des rassemblements et du nombre de personnes autorisées pour un rassemblement n'est pour le moment pas claire de la part de l'état...



# *Notre réponse*

10 personnes maximum.

## *Votre question*

Le protocole de nettoyage des chambres peut-il être simplifié par rapport à celui communiqué par GDF, soit utiliser un appareil à vapeur sèche ou autre solution ?

## *Notre réponse*

Pour les gîtes labellisés il est plutôt conseillé de suivre leur protocole. Le label reste un "gage de qualité" et d'une maison à l'autre en location les mêmes procédures sont mises en place.



# *Votre question*

Ai-je la possibilité de choisir ma date de réouverture ?



# *Notre réponse*

Oui, aucune contrainte de date n'est imposée, le tout est d'être prêt pour rassurer le client.

# *Votre question*

Pour le plexiglas... On cherche encore comment se le procurer a moindre coût.



# *Notre réponse*

Une commande groupée de l'OT sera faite prochainement nous allons recontacter les personnes qui souhaitent en obtenir.

# *Votre question*

La solution de caution "swikly" est elle valable pour les hébergements ou tous les sites ?



# *Notre réponse*

N'importe quelle entité ayant besoin de caution peut utiliser cette solution très pratique et très efficace sur le "SAV" lorsqu'un problème est rencontré avec les clients.

## *Votre question*

L'hébergeur est-il responsable si le client habite à plus de 100km ?



## *Notre réponse*

Oui, dans la mesure où l'on doit respecter la loi, sauf avec une dérogation de son employeur, le client ne peut pas venir séjourner chez vous si sa résidence principale est à plus de 100km.

# *Votre question*

Que réclamer comme document justificatif pour le tourisme d'affaire ?



# *Notre réponse*

Il vous faut réclamer l'attestation dérogatoire de l'employeur ([modèle ici](#))

## *Votre question*

Y a-t-il une version numérique des cartes et guides à envoyer au client par e-mail ?



## *Notre réponse*

Oui, ils sont téléchargeables en basse définition sur le site pro sur la page "infos covid".



*Questions posées  
durant la visio*

# Résultats de l'enquête

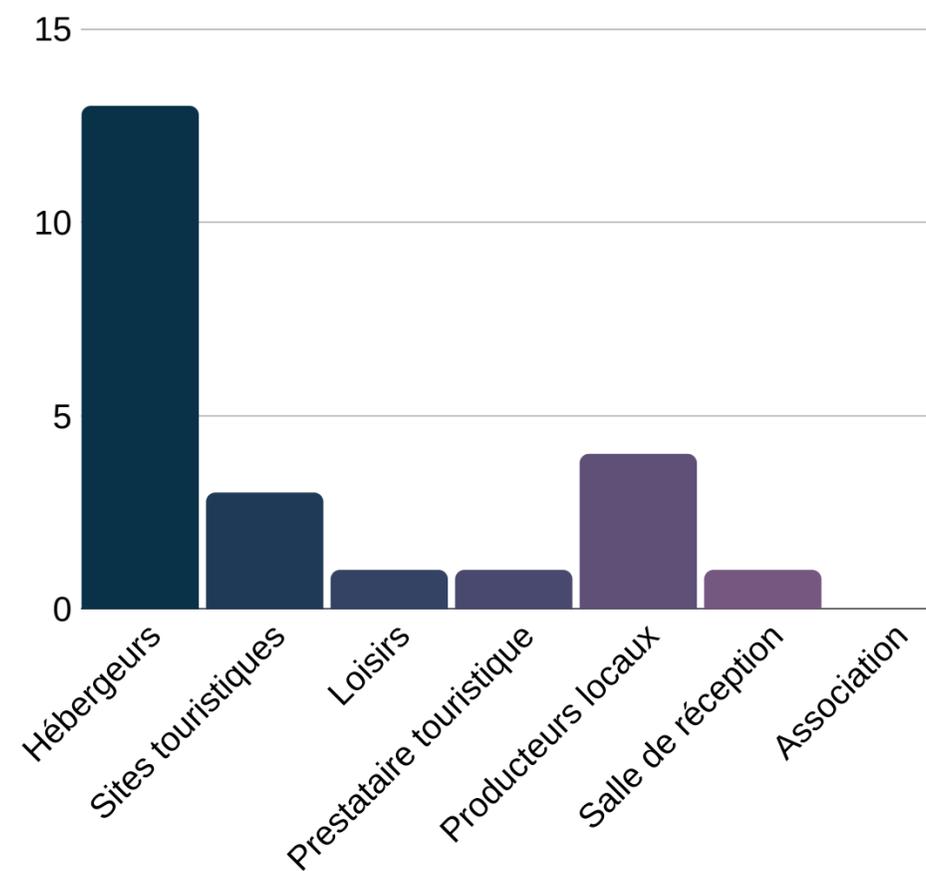
Envoyée à tous les prestataires touristiques du territoire le 07 mai, portant sur les répercussions du covid-19.



# ✓ Résultats

---

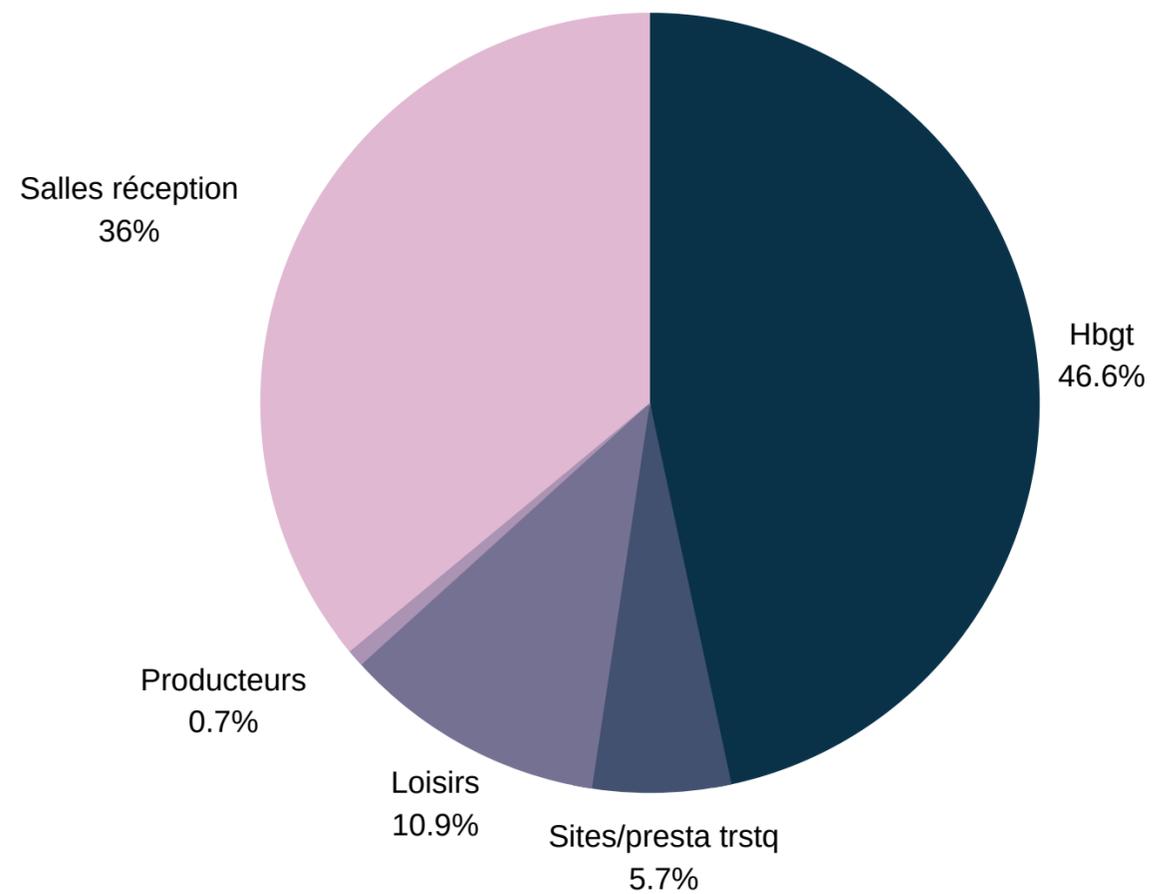
- 24 prestataires du Pays de Valois ont répondu à l'enquête





## Manque à gagner

- 444 444 € de manque à gagner pour les 18 répondants impactés\*



\*certaines structures ouvertes depuis peu ne peuvent évaluer les répercussions / certaines n'ont pas eu de pertes (producteurs) / certaines n'étaient pas ouvertes sur la période du confinement

## ✓ *Focus hébergeurs*

---

- 207 293 € de manque à gagner pour les 11 hébergeurs répondants impactés :
  - 796 nuitées annulées
  - 266 nuitées reportées
- Pour certains, des avoirs ont été édités pour faciliter le retour du client sur le territoire

## ✓ *Impact socio-économique*

---

- 15 structures répondantes ont des employés
  - 39 personnes concernées
- Recours au chômage partiel pour 6 structures
  - 2 d'entre elles risquent de ne pas pouvoir garder les employés et risquent des licenciements



## *Aides demandées*

---

- Les aides demandées :
  - Prêt garanti par l'état (taux 0%) (+)
  - Report de charges (+)
  - Report d'échéances de prêts (+)
  - Fond de solidarité de l'état (+)
  - Aide régionale (+)
  - Aide départementale (-)
  - CESU (+)

(+) accordées / (-) refusées ou en attente

## ✓ *Besoins pour la réouverture*

---

- Nécessité de masques pour **20 structures** répondantes
- Nécessité de visières pour **6 structures** répondantes
- Nécessité de gel hydroalcoolique pour **23 structures** répondantes
- Nécessité d'hygiaphone pour **3 structures** répondantes
- Nécessité de marquages au sol pour **3 structures** répondantes



*Le mot de  
Fabrice Dallongeville*

*Vice-Président  
Tourisme et attractivité du territoire*

*Restons en contact !*

Besoin d'aide sur la communication ?

ADRESSE E-MAIL

[communication@valois-tourisme.com](mailto:communication@valois-tourisme.com)

RÉSEAUX SOCIAUX

[www.facebook.com/valoistourisme](https://www.facebook.com/valoistourisme)

[www.instagram.com/ot\\_pays\\_de\\_valois](https://www.instagram.com/ot_pays_de_valois)



VIRGINIE

chargée de  
promotion  
communication

*Restons en contact !*

Besoin d'infos légales, pratiques,  
besoin de soutien ?

ADRESSE E-MAIL

[prestataires@valois-tourisme.com](mailto:prestataires@valois-tourisme.com)

NUMÉRO DE  
TÉLÉPHONE

06 44 11 57 04

SITE WEB

[www.pro-valois-tourisme.com](http://www.pro-valois-tourisme.com)



ÉLISE

directrice  
adjointe &  
animatrice du  
réseau des  
prestataires

