

NOTE D'INFORMATION - CRISE DU CORONAVIRUS

HÉBERGEURS

Dernière mise à jour le 07/04/2020

L'équipe de l'Office de Tourisme assure une veille attentive pour vous accompagner au mieux dans cette crise. Vous trouverez ci-dessous un **récapitulatif des informations officielles** concernant votre activité, mais également **des idées**, ainsi qu'un **formulaire permettant de nous faire remonter les actions** que vous avez mises en place pendant cette crise.

N'hésitez pas à nous faire remonter vos questions si vous en avez, nous sommes là pour vous aider à trouver des solutions !

Nous sommes une chambre d'hôtes, pouvons-nous rester ouverts ?

Oui, les hôtels et hébergements similaires font partie de la liste dérogatoire des activités citées dans l'annexe de l'arrêté du 15 mars. Toutefois, depuis le confinement, il n'est plus possible aux clients de partir en vacances jusqu'à la fin du confinement. Votre activité d'hébergement ne concerne donc plus que les clients encore présents dans vos structures ou un public en déplacement professionnel autorisé.

Quelle attitude adopter face aux demandes d'annulation de séjours ?

L'ordonnance du 25 mars régit la demande d'annulation de séjours.



Retrouvez l'ordonnance du 25 mars :

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/ordonnance/2020/3/25/ECOC2008134R/jo/texte>

En résumé :

- Cette ordonnance concerne tous les hébergeurs professionnels et tous les hébergeurs particuliers.
- Vous n'êtes plus obligé de rembourser les clients à la suite de leur annulation, vous pouvez reporter la date du séjour **dans les 18 mois**.
- Au-delà des 18 mois, si le client n'a pas utilisé son avoir, vous devrez le rembourser.
- Des avoirs pourront être demandés par les clients même pour les réservations de cet été et ce **jusqu'au 15 septembre** même si le confinement est fini.
- Si le client utilise son avoir sur une période où la tarification est plus élevée, vous devrez l'accepter sans modification de prix pour le client.

Nous vous conseillons d'être proactif : contacter vos clients pour qui une réservation est prévue sur cette période afin de voir avec eux leur décision de maintenir ou non la réservation.



POURQUOI LES CONTACTER ?

- Cela permettra de garder le lien avec votre client. Un contact personnalisé c'est un client comblé.
- Cela vous permettra d'être le mieux organisé et de planifier l'après-crise.

Voici un outil qui pourrait vous être utile si vous ne l'avez pas déjà fait :

Tableau de suivi des annulations

	Gentillesse	Profil « influenceur »	Importance (fidèle, dépense beaucoup...)	Source de la réservation	Date de la réservation	Date de séjour	Scénario
M. et Mme JONES	++	+++	Très élevé	Directe	05/02/2020	29/03/2020	2
M. Philippe BLANC	-	++	Elevé	Directe	18/01/2020	15/04/2020	1
Mme Carine LEROUGE	+++	+	Modéré	Booking	23/12/2019	12/07/2020	5
M. Pierre CUISINE	++++	=	Elevé	Booking	10/02/2020	09/05/2020	5
M. et Mme ROSSIGNOL	+	++++	Modéré	Directe	15/10/2019	25/04/2020	2
Mme Julie MARIE	+++	++++	Modéré	Airbnb	30/01/2020	14/08/2020	3

Grille des scénarios :

- 1 – courriel de remboursement automatique et systématique avec accusé de réception
- 2 – courriel de remboursement incluant une subtile proposition de report avec accusé de réception
- 3 – proposition de report
- 4 – report imposé
- 5 – application des conditions générales de ventes définie

Et du côté des plateformes ?

> Booking : annulation sans commission pour toutes les réservations effectuées dans des établissements en France dont la date d'arrivée est prévue entre le 17 mars 2020 et le 1^{er} avril 2020 (inclus).

> Airbnb : Aucun frais d'annulation ni impact sur la visibilité de votre annonce pour toutes les réservations effectuées au plus tard le 14 mars et dont la date d'arrivée est comprise entre le 14 mars et le 14 avril. Retrouvez tous les détails dans leur [politique de remboursement \(https://www.airbnb.fr/help/article/2701/politique-relative-aux-cas-de-force-majeure-et-coronavirus-covid19\)](https://www.airbnb.fr/help/article/2701/politique-relative-aux-cas-de-force-majeure-et-coronavirus-covid19).

> Expédia : les remboursements semblent plus complexes. Sur son site Internet, Expédia invite les consommateurs à annuler dans un premier temps leurs réservations, puis à remplir un formulaire de demande de remboursement si des frais sont appliqués.

> Cybevasion : offre 2 mois supplémentaires aux prestataires ayant souscrit une annonce.

De quelles aides puis-je disposer ?

L'ÉTAT :

Le gouvernement a mis en place des mesures d'aides et de soutien immédiates aux entreprises. Vous pouvez retrouver toutes les aides mises en place dans le document joint [Info coronavirus](#).

LA REGION NOUVELLE-AQUITAINE :

La région met en place différentes aides pour vous. Voici les coordonnées des personnes qui gèrent ces dispositifs : **Tél. : 05 57 57 58 88 - Courriel : entreprise-covid19@nouvelle-aquitaine.fr**

Un fonds de solidarité devrait être mis en place très prochainement. Il est destiné à ceux dont l'activité ferme pour raison sanitaire, ou dont le chiffre d'affaires baisse de plus de 70% entre mars 2019 et mars 2020. Il sera réservé aux entreprises réalisant un chiffre d'affaire de moins de 1 million d'euros, y compris les auto-entrepreneurs.

Quelles idées de communication sur mes outils web (réseaux sociaux, etc.) ?

- Privilégiez des posts qui racontent votre savoir-faire (technique de travail, votre déco maison, votre recette du moment du petit-déjeuner...);
- Profitez-en pour raconter votre histoire ! Pourquoi j'ai choisi ce métier, pourquoi je me suis implanté ici, etc.

Que faire pendant cette période de confinement ?

C'est le moment de refaire le point sur vos outils : mise à jour de votre site internet, un petit point sur votre page Google...

Mais aussi le moment de faire un grand ménage de printemps ou de petits travaux !

Si vous identifiez des besoins spécifiques contactez-nous, nous trouverons avec vous des solutions et des outils pour y répondre.

Voici le lien pour le questionnaire :

https://docs.google.com/forms/d/1y5iEZ6Thn3wonAQjXWP8src31gmhWEGdNlcLEKccmaE/viewform?edit_requested=true

Une page spécifique a été mise en place sur le portail économique du Pays Loudunais.
Vous y retrouverez ces éléments mis à jour régulièrement : www.economie-pays-loudunais.fr

Vous pouvez également nous faire remonter vos questions, nous restons à votre disposition !



Office de tourisme du Pays Loudunais
2, rue des marchands – 86200 LOUDUN
contact@tourisme-loudunais.com

