

# INFORMATION AUX PRESTATAIRES DU TOURISME



## LES ACTIVITÉS DE LOISIRS

**WEB SÉMINAIRE**

**MATHIEU VADOT - ID REZO**

**ET**

**MATTHIAS VIVIER MERLE - PRESTATAIRE D'ACTIVITES  
PLEINE NATURE**

**ET AUTRES MISES À JOUR  
D'INFORMATIONS UTILES**

Ce séminaire avait pour but de donner des clefs pour tenter de préparer l'avenir pour les activités de pleine nature.

### **Intervention de M VADOT**

Avant la crise du Covid-19 la consommation de loisirs progressait plus vite que les autres activités de la filière tourisme. 53 % des clients disent vouloir continuer à consommer, voir consommer d'avantage pour rattraper "le temps perdu" et profiter. C'est particulièrement valable pour les générations les plus jeunes.

Afin de lever les obstacles à cette reprise d'activité, Mathieu Vadot suggère le réfléchir aux points suivants :

- Généraliser le paiement par CB sans contact.
  - Mettre en place des solutions de réservation 100 % sur internet y compris l'encaissement de manière à limiter les files d'attente.
  - Proposer des gammes de produits pour les familles et les petits groupes en regroupant plusieurs activités.
  - Organiser sa communication / promotion localement via les autres prestataires touristiques, le bouche à oreille, les habitants, les fédérations départementales, ....
  - Limiter le nombre des brochures touristiques ou a minima ne pas les millésimer ni inclure de tarifs afin de lisser leur usage dans le temps. Beaucoup pensent que les clients privilégieront d'autres modes d'information que le papier potentielle source de contagion.
  - Mettre à jour sur les sites internet / pages facebook , ... les mesures prévues pour la reprise. Ils recommandent particulièrement le format Foire aux questions car c'est une approche client. Exemples de rubriques : Comment se déroule l'accueil ? Comment se déroule la remise de matériel ? Comment se déroule la visite ? Quelles mesures de nettoyage sont appliquées ? ....
  - Se rapprocher des hébergeurs du secteur pour proposer des prestations groupées hébergement + activités (chacun percevant sa part de prestation de manière individuelle)
  - Revoir le contenu de vos supports en présentant votre activité, mais aussi en mettant en avant ce qui vaut vraiment le coup alentour, quelles sont les balades les plus sympas, que faire s'il pleut, que faire faire à des enfants, ...
- Un exemple d'outil pour valoriser votre offre : le guide [www.france-voyage.com](http://www.france-voyage.com) permet de cerner quelles sont les activités à proximité et de faire des circuits sur mesure.

### **Intervention de M VIVIER MERLE**

C'est le témoignage d'un prestataire d'activités (location de trottinettes et vélos)

Ce prestataire a fait le choix de maintenir un lien avec ses clients et de continuer à leur communiquer des informations. Il estime que la notoriété étant trop difficile à gagner, une fois qu'elle est là il faut l'entretenir même en temps de crise, mais en respectant certaines règles : pas d'offres commerciales, pas de prise de réservation, juste de l'information (expliquer les maintenances en cours, mettre en avant de jolies photos de la pratique, ...). Une fois la date de la reprise connue, il prévoit de communiquer sur ses nouveaux protocoles sanitaires et modes d'accueil.

Il met à profit cette période pour repenser complètement son fonctionnement. Il a ainsi partagé les pistes suivantes :

- Prévoir des équipements de protection personnels et pour les clients (charlottes, masques, sur-poignées de vélo jetables, ...)
- Vidéo de démonstration de la prise en main des trottinettes et des vélos pour limiter le temps de présence au minimum pour la mise à disposition du matériel.
- Pour le matériel mis à disposition possibilité de prévoir, en plus de la désinfection avant et après l'usage par le client de le maintenir non utilisé sur une période de 24 heures et donc de faire un roulement dans les équipements loués.
- Se grouper à plusieurs pour négocier les prix d'achat de matériel.
- Accueillir les clients et les renseigner uniquement en extérieur.
- N'accueillir que des petits groupes / des familles déjà constitués à la réservation pour ne pas faire se côtoyer des clients individuels.
- Utiliser google my business afin de faciliter la visibilité à la reprise. (Le lien ci-contre vous explique assez clairement le fonctionnement et la mise en oeuvre : <https://www.guest-suite.com/blog/google-my-business>).
- Proposer votre prestation + des prestations complémentaires de votre réseau. Mais il ne faut pas globaliser le paiement pour ne pas être obligé de disposer d'une immatriculation comme opérateur de voyages et de séjours.

## Autres informations utiles 1 :

Dans l'attente d'une mise en place d'une charte nationale sanitaire, Atout France a étudié les **mesures sanitaires** d'ors et déjà appliquées dans différents corps de métiers liés au tourisme. Ce lien vous permet d'y avoir accès : <http://www.atout-france.fr/actualites/benchmark-des-mesures-de-reassurance-sanitaire-de-nature-faciliter-la-reprise-de-l>

Le ministère du travail propose des **fiches conseil métiers** : <https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/proteger-les-travailleurs/article/fiches-conseils-metiers-et-guides-pour-les-salaries-et-les-employeurs>

**Communiqué officiel relatif aux mesures de soutien en faveur des restaurants, cafés, hôtels, des entreprises du secteur du tourisme, de l'événementiel, du sport et de la culture**  
: <https://www.economie.gouv.fr/mesures-soutien-restaurants-cafes-hotels-entreprises-tourisme?fbclid=IwAR3MaySyqtkvxozoezgAcQ-J9yA253MdrDRqXJosWA8SqsyqFEfafoXKrrc#>

Soit :

- La possibilité de recourir à l'activité partielle sera maintenue après la reprise de l'activité pour ces secteurs.
- Le fonds de solidarité restera également ouvert aux entreprises de ces secteurs au-delà du mois de mai. Ses conditions d'accès seront élargies aux entreprises des secteurs concernés ayant jusqu'à 20 salariés et 2 millions d'euros de chiffre d'affaires, et le plafond des subventions pouvant être versées dans le cadre du second volet du fonds sera porté à 10 000 euros.
- Une exonération de cotisations sociales s'appliquera aux très petites entreprises (TPE) et aux petites et moyennes entreprises (PME) de ces secteurs pendant la période de fermeture, de mars à juin. Elle s'appliquera automatiquement à toutes ces entreprises, qu'elles aient déjà acquitté ou non leurs cotisations. Les entreprises de taille intermédiaire (ETI) et les grandes entreprises de ces secteurs ne bénéficiant pas de l'exonération automatique pourront obtenir des étalements longs des charges sociales et fiscales reportées et, au cas par cas, solliciter des annulations de dette en fonction de leur situation financière.
- Sur le plan fiscal, le Gouvernement échangera avec les collectivités territoriales sur les modalités de report de la cotisation foncière des entreprises (CFE) et d'exonération de la part forfaitaire de la taxe de séjour au titre de l'année 2020.
- Les loyers et les redevances d'occupation du domaine public dus aux bailleurs nationaux (État et opérateurs) pour les TPE et PME de ces secteurs seront annulés pour la période de fermeture administrative. Un guide pratique sera établi à destination des collectivités territoriales qui souhaiteraient faire de même.

## Autres informations utiles 2 :

Lien vers le site de la Région Auvergne Rhône Alpes et les dispositifs d'aide. Informations mises à jour le 27 avril à 11h30 : <https://ambitioneco.auvergnerhonealpes.fr/414-mesures-d-urgence-covid19.htm>

A retenir :

**Le fonds de solidarité restera accessible aux hôtels, cafés, restaurants, entreprises du secteur du tourisme, de l'événementiel, du sport et de la culture au-delà du mois de mai.**

Ses conditions d'accès seront élargies aux entreprises des secteurs concernés ayant jusqu'à 20 salariés et 2 millions d'euros de chiffre d'affaires, et le plafond des subventions pouvant être versées dans le cadre du second volet du fonds sera porté à 10 000 euros.

**Bpifrance a mis en place le "Prêt Tourisme"** avec le soutien de la Banque des Territoires. C'est un prêt sans garantie destiné aux TPE et PME du tourisme exerçant leur activité depuis plus de 3 ans et contribuant à l'attractivité touristique de tous les territoires de métropole et d'Outre-mer. Sont concernées les activités touristiques sous toutes leurs formes : l'hébergement, la restauration, la remise en forme, le voyage, les transports touristiques, l'organisation événements professionnels et sportifs, la culture, les loisirs, le tourisme social. Le Prêt Tourisme finance l'extension, la modernisation, la mise aux normes et la transformation notamment numérique des activités traditionnelles du secteur et l'émergence d'activités nouvelles, favorisant notamment le tourisme éco-responsable. Ce prêt est d'un montant compris entre 30 000 € et 1 M€, sur une durée de 10 ans maximum. L'octroi du prêt Tourisme est conditionné par l'existence de financements complémentaires (financement bancaire, financement participatif, apport en capital...), d'un montant au moins égal au prêt demandé, d'une durée minimale de 2 ans et portant sur le même programme (réalisé depuis moins de 6 mois).

04 73 34 49 90

Une **mise à jour des informations relatives aux dispositions juridiques liées au Corona-Virus** :

- Maître Elise FABAING : [https://www.monatourisme.fr/gestion-sociale-coronavirus/?fbclid=IwAR1\\_8hqC\\_zB1eyUDhKbnNiDqxqC-gR1Pr7hQRroBhRlr7uVHus0SIRPR\\_jw](https://www.monatourisme.fr/gestion-sociale-coronavirus/?fbclid=IwAR1_8hqC_zB1eyUDhKbnNiDqxqC-gR1Pr7hQRroBhRlr7uVHus0SIRPR_jw)

- Maître ROUZET : <https://www.trajectoires-tourisme.com/webseminaire-actualites-sociales-nouvelles-dispositions/> (activité partielle, traitement des arrêts maladie, obligation des employeurs en matière de sécurité). **L'information sur les obligations patronales est assez complète et intéressante.**

L'ADIE (association pour le droit à l'initiative économique / reconnue d'utilité publique) peut vous aider dans le cadre du **plan d'urgence pour les indépendants**. Tel : 09 69 328 110

Trajectoire tourisme (organisme professionnel de formation en tourisme d'Auvergne Rhône Alpes) propose des **formations tout au long de ces semaines de confinement**. Parmi le programme des prochains jours : la relation client à distance, réviser son budget en situation de crise, mieux communiquer et vendre sur Instagram, langues, word, excel, outils de mise en page graphique, google analytics,...