



GUIDE

POST-CONFINEMENT

POUR LES PROFESSIONNELS

DU TOURISME

Office de Tourisme des Combrailles

www.tourisme-combrailles.fr

contact@tourisme-combrailles.fr

Tél. : 04 73 85 80 94

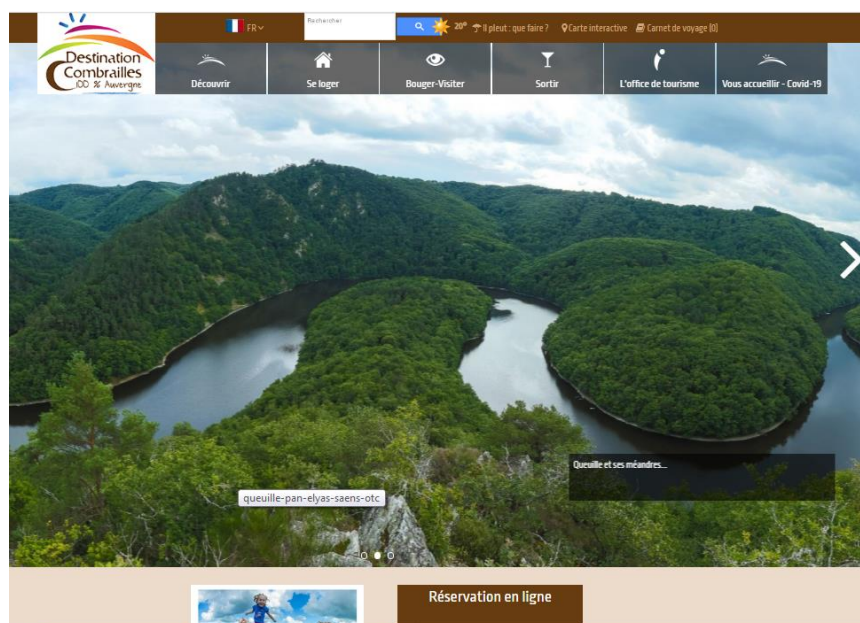
Ce guide a été créé et rédigé par le personnel de l'Office de Tourisme des Combrailles dans le but d'accompagner les prestataires touristiques à la reprise de leur activité en tenant compte de la complexité réglementaire liée à la crise du COVID-19.

Sommaire

	<i>Pages</i>
> Où trouver les informations touristiques ?	
- Sur le site internet www.tourisme-combrailles.fr	3
- Dans les bureaux de tourisme	4
- En nous contactant à distance	4
- Sur les réseaux sociaux	4
> Où trouver les informations liées au COVID-19 ?	
- Protocole sanitaire et fiches conseils	5
- Aides	6
- Chambre de Commerces et d'Industrie	7
- Groupe pro Facebook	7
> Quelques conseils en communication	
- Plan actions de l'OTC	8
- Besoin de photos rassurantes et de vidéos courtes	8
- Eléments de langage pour rassurer le client et mettre en avant la destination nature	8
- Webinaires gratuit et disponible en « replay »	9
- Diffuser l'information sur votre site internet - widget	9
- Opter pour l'Open Expérience	9
> Quelques conseils pour l'accueil de vos clients	
- Les mesures barrières	10
- Où trouver le matériel ?	10
> Des outils pour informer vos clients	
- Liens vers site web OTC	11
- Editions Destination Combrailles	11
- Widgets	11

> Où trouver les informations touristiques ?

1/ sur le site internet www.tourisme-combrailles.fr



Vous y trouverez les informations sur :

- Les **randonnées** : Menu « Bouger - visiter » - en haut de l'écran, puis « Activités de pleine nature / Randonnées pédestres »
- Le **VTT** : Menu « Bouger - visiter » - en haut de l'écran, puis « Activités de pleine nature / Randonnées VTT »
- Les **activités de pleine nature** : Menu « Bouger - visiter » - en haut de l'écran, puis « Activités de pleine nature »
- Les **restaurants** : Menu « Sortir » - en haut de l'écran
- Les **musées et sites touristiques** : Menu « Bouger - visiter » - en haut de l'écran, puis « A visiter »
- Les **services spécifiques** mis en place dans le cadre du **COVID-19** : Menu « Vous accueillir - Covid-19 » - en haut de l'écran
- Des **idées d'activité pour les familles** : Menu « En famille » - sous la grande image
- Les **lieux de baignade** et aires de **pique-nique** : Menu « Bouger - visiter » - en haut de l'écran, puis « Détente et baignade »
- Une **carte interactive** : en bas de l'écran à côté de l'encart « Facebook »
- Les **hébergements** : Menu « Se loger » - en haut de l'écran

Nous vous invitons à utiliser les informations mises à jour quotidiennement sur ce site internet pour envoyer des informations à vos clients à l'aide de liens vers les pages à insérer dans les e-mails que vous leur adressez.

2/ dans les bureaux de tourisme

Les bureaux de tourisme sont ouverts avec des plages horaires réduites à partir du 15 juin et sous réserve de modifications :

- Châteauneuf-les-Bains : du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30
- Les Ancizes-Comps : du lundi au mercredi de 9h30 à 12h30
- Pontgibaud : du lundi au dimanche de 9h30 à 12h30
- St-Gervais-d'Auvergne : du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30

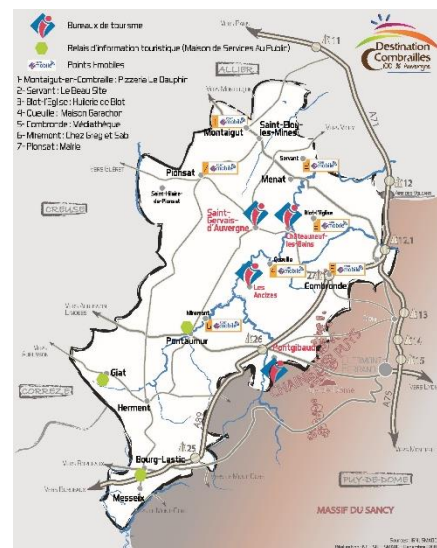
Nous vous invitons à vérifier les horaires d'ouverture de nos bureaux sur notre site internet, rubrique « L'office de tourisme »

Les bureaux seront désinfectés tous les jours.

Le Comb'i ne circulera pas durant cette saison estivale, également sous réserve de modifications.

Les **points i-mobiles** sont maintenus dans les conditions d'ouverture de chaque prestataire. Les touristes y retrouvent les éditions Destination Combrailles + une connexion wifi gratuite + une tablette connectée

Les accueils dans les Espaces France Services de **Bourg-Lastic, Giat et Pontaumur** avec la documentation touristique Destination Combrailles ouvrent à partir de début juin du lundi au vendredi.



3/ En nous contactant à distance

Nous restons à votre disposition et à la disposition de vos clients du lundi au dimanche de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h :

- Par téléphone au 04 73 85 80 94
- Par mail sur contact@tourisme-combrailles.fr
- Par Messenger à Office de Tourisme des Combrailles



4/ Sur les réseaux sociaux

Les actualités touristiques à destination du grand public sont diffusées sur nos réseaux sociaux :

- Facebook « Office de Tourisme des Combrailles »
- Instagram « [destination_combrailles_63](https://www.instagram.com/destination_combrailles_63) »

N'hésitez pas à communiquer aux touristes qu'ils peuvent poser des questions sur ces deux comptes nous répondons dans les 24h (jours ouvrés).

Les actualités à destination des prestataires sont visibles dans les newsletters qui vous sont envoyées et sur le **groupe pro Facebook « Combrailles Tourisme pro »**.

> Où trouver les informations liées au COVID-19 ?

1/ Protocole sanitaire et fiches conseils

Le ministère du travail a publié le protocole sanitaire du déconfinement : <https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/protocole-national-de-deconfinement.pdf>

Ce protocole traite des mesures barrières et de distanciation physique, de la gestion des flux, ou encore du nettoyage et de la désinfection.

Socle du déconfinement

Se laver régulièrement les mains à l'eau et au savon ou avec une solution hydro-alcoolique (SHA) ne pas se sécher les mains avec un dispositif de papier/tissu à usage non unique ;

Eviter de se toucher le visage en particulier le nez et la bouche ;

Utiliser un mouchoir jetable pour se moucher, tousser, éternuer ou cracher, et le jeter aussitôt ;

Tousser et éternuer dans son coude ou dans un mouchoir en papier jetable ;

Mettre en œuvre les mesures de distanciation physique :

- ne pas se serrer les mains ou embrasser pour se saluer, ni d'accolade ;
- distance physique d'au moins 1 mètre (soit 4m² sans contact autour de chaque personne) ;

Aérer régulièrement (toutes les 3 heures) les pièces fermées, pendant quinze minutes ;

Désinfecter régulièrement les objets manipulés et les surfaces y compris les sanitaires ;

Eviter de porter des gants : ils donnent un faux sentiment de protection. Les gants deviennent eux-mêmes des vecteurs de transmission, le risque de porter les mains au visage est le même que sans gant, le risque de contamination est donc égal voire supérieur ;

Rester chez soi en cas de symptômes évocateurs du COVID-19 (toux, difficultés respiratoires, etc.) et contacter son médecin traitant (en cas de symptômes graves, appeler le 15) ;

Un contrôle systématique de température à l'entrée des établissements/structures est exclu mais toute personne est invitée à mesurer elle-même sa température en cas de sensation de fièvre et plus généralement d'auto-surveiller l'apparition de symptômes évocateurs de COVID-19.

Le ministère du travail a également rédigé des fiches conseils par métier disponible sur <https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/protoger-les-travailleurs-les-emplois-les-savoir-faire-et-les-competences/protoger-les-travailleurs/article/fiches-conseils-metiers-et-guides-pour-les-salaries-et-les-employeurs#services>. Parmi ces fiches, on retrouve des fiches pour :

- Circuit court amap vente à la ferme
- Filière cheval
- Hôtellerie
- Location de matériel
- Commerces
- En caisse
- ...

Les préconisations sanitaires de ces fiches conseils reprennent généralement le socle de déconfinement indiqué ci-dessus.

Un **Guide des bonnes pratiques** à destination des meublés de tourisme et des chambres d'hôtes est téléchargeable sur <https://www.tourisme-combrailles.fr/guide-post-confinement.html>

2/ Aides

Fonds de Solidarité : Soutien aux entreprises dont l'activité est impactée par le Covid-19

L'État, les Régions et les collectivités d'outre-mer ont mis en place un fonds de solidarité en 2 volets pour aider les plus petites entreprises les plus touchées par la crise Covid-19.

Ce fonds s'adresse aux commerçants, artisans, professions libérales et autres agents économiques, quel que soit leur statut (société, entrepreneur individuel, association...) et leur régime fiscal et social (y compris micro-entrepreneurs), ayant :

- un effectif inférieur ou égal à 10 salariés
- un chiffre d'affaires sur le dernier exercice clos inférieur à 1 million €.
- un bénéfice imposable inférieur à 60 000 €.

Leur activité doit avoir débuté avant le 1^{er} février 2020 et l'entreprise ne doit pas être en liquidation judiciaire au 1^{er} mars 2020.

Depuis le mois d'avril, ce fonds s'adresse également aux : agriculteurs membres d'un groupement agricole d'exploitation en commun (GAEC), artistes auteurs, entreprises en redressement judiciaire et celles en procédure de sauvegarde.

Fonds de Solidarité de la Région Auvergne-Rhône-Alpes :

La Région met en œuvre des dispositifs de soutien aux entrepreneurs, artisans, agriculteurs, professions libérales qui subissent les conséquences de la crise sanitaire qui affecte notre pays avec un plan de 600 M€ d'engagements et de garanties.

1. Des aides d'urgences pour les partenaires de la Région

- Accélération des délais de paiement et versement des avances de subvention
- Suspension des remboursements des prêts régionaux
- Suspension des loyers dus à la Région par les structures hébergées

2. Des aides d'urgence pour les artisans, entrepreneurs, professions libérales, agriculteurs d'Auvergne-Rhône-Alpes : participation au fonds de solidarité national

3. Trésorerie

- Développement du Prêt Région Auvergne-Rhône-Alpes
- Doublement du « prêt Artisans et commerçants - Région Auvergne-Rhône-Alpes » avec la Banque Populaire et les Chambres des métiers et de l'artisanat
- Dispositif spécifique pour les entreprises dans les périmètres de foyer de contamination (cluster)

4. Un soutien particulier pour les filières exposées

- Soutien régional d'urgence Bâtiment et travaux publics
- Soutien régional d'urgence Transports
- Fonds régional d'urgence Entreprises du tourisme et de l'hébergement
- Fonds régional d'urgence Culture
- Fonds régional d'urgence Entreprises de l'événementiel

Pour plus d'informations : <https://ambitioneco.auvergnerhonealpes.fr>

3/ Chambre de Commerces et d'Industrie

Depuis le début de la crise COVID-19, la Chambre de Commerces et d'Industrie du Puy-de-Dôme (CCI 63) accompagne les entreprises sur :

- Comment bénéficier du délai de paiement d'échéances sociales et fiscales ?
- Comment bénéficier d'une remise d'impôts directs ?
- Comment bénéficier des reports des loyers, des factures d'eau, de gaz et d'électricité ?
- Comment bénéficier de l'aide de 1500€ du fonds de solidarité ?
- Comment bénéficier des prêts de trésorerie garantis par l'Etat ?
- Comment bénéficier de la médiation du crédit pour négocier avec sa banque un rééchelonnement des crédits bancaires ?
- Comment bénéficier du dispositif de chômage partiel ?
- Comment bénéficier du médiateur des entreprises en cas de conflit ?

La CCI a développé une carte interactive pour les restaurateurs : « un outil simple de référencement et de communication des professionnels capables de livrer et d'assurer la vente à emporter dans chaque commune du Puy-de-Dôme ». La CCI offre un « programme flash » pour aider à la reprise d'activité.

<https://www.puy-de-dome.cci.fr/> - Téléphone : 04 73 43 43 43 - infocovid19@puy-de-dome.cci.fr

4/ Groupe pro Facebook

L'OTC a créé en septembre 2019 un groupe pro Facebook « Combrailles Tourisme Pro ». Il s'agit d'un groupe fermé destiné aux prestataires touristiques des Combrailles dans le but d'échanger des informations et de diffuser des informations de la part de l'OTC.

Nous y diffusons des informations liées au COVID-19.



Si ce n'est pas déjà fait, faites une demande pour intégrer ce groupe !

> Quelques conseils en communication

1/ Plan actions de l'OTC

L'Office de Tourisme des Combrailles a mis en place une nouvelle stratégie de communication sur les réseaux sociaux de manière à soutenir les prestataires touristiques et relancer l'économie touristique sur le territoire. Contactez-nous pour en profiter !

Par ailleurs, une campagne publicitaire aura lieu durant les mois de juillet et août 2020 de manière à toucher une population proche géographiquement.

Vos informations touristiques sont mises à jour quotidiennement par notre équipe et relayées auprès du public et de différents supports.

2/ Besoin de photos rassurantes et de vidéos courtes

Pour relayer vos informations, l'Office de Tourisme a besoin de vos photos et si possible des photos qui rassurent le client avec par exemple l'aspect « seul dans la nature ».

Si vous avez des vidéos de maximum 1 minute, nous vous invitons à la partager avec l'Office de Tourisme, cela permettra de toucher plus de clients potentiels. Cette vidéo peut simplement présenter rapidement votre activité soit avec des images de personnes sur place soit avec vous qui présentez votre prestation. Voici un exemple : <https://www.facebook.com/pays.fauence/videos/2613422298892149/>

3/ Eléments de langage pour rassurer le client et mettre en avant la destination nature

La période qui suit le confinement ne veut pas dire que le virus a disparu, il est encore en circulation. Les clients seront très regardant quant à la sécurité des offres (hébergements, pratiques d'activités nécessitant du matériel, etc).

Mettez en avant dans votre communication les éléments de langage qui vont rassurer le client sur votre offre et sur la destination :

- Sécurité sanitaire avec la mise en place des gestes barrières
- Si vous portez un masque et que vous mettez à disposition du gel hydro-alcoolique, précisez-le.
- N'hésitez pas à communiquer sur votre protocole pour assurer l'hygiène et la sécurité sanitaire de votre offre. (Exemple : hébergement/matériel propre et désinfecté après chaque passage/utilisation)
- Insister sur la destination Combrailles : territoire au milieu de la nature, peu de monde, calme, propice aux activités individuelles, possibilité de consommer local avec un bon réseau de producteurs locaux (préciser si ces derniers ont mis en place des protocoles sanitaires)
- Proposer des activités qui ont précisé leur protocole sanitaire
- Inciter à la pratique des activités individuelles sportives et de loisirs : pêche, rando, VTT, cyclo, activités nautiques individuelles ou en famille, balade familiale, etc.

4/ Webinaires gratuits et disponibles en « Replay »

Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme a mis en place différents webinaires gratuits qui sont accessibles en « replay » sur <https://www.trajectoires-tourisme.com/webseminaires/> :

- Fonds d'urgence de la Région
- Tourisme de proximité
- Maintenir la relation client
- Les professionnels de l'hébergement préparent la reprise
- ...

Le site internet d'Auvergne Rhône-Alpes Tourisme à destination des professionnels regorgent d'informations : <http://pro.auvergnerhonealpes-tourisme.com/>

Les webinaires de l'OTC sont également disponibles sur : <https://www.tourisme-combrailles.fr/rendez-vous-tourisme-combrailles-1.html>

5/ Diffuser l'information sur votre site internet - widget Apidae

Un widget Apidae est un module internet qui permet de faire remonter de l'information touristique à jour et validée par l'OTC quotidiennement sur votre site internet.

Le 14 mai 2020 a eu lieu l'atelier numérique spécial widget Apidae. Si vous n'avez pas pu assister à ce dernier, vous pouvez visionner le « replay » de l'atelier dans l'espace Pro sur notre site internet : <https://www.tourisme-combrailles.fr/widget-apidae.html>

Vous pouvez également télécharger le fichier .pdf de présentation pour créer un widget qui est agrémenté de capture d'écran pour vous guider pas à pas (disponible au même lien ci-dessus).
Si vous avez des questions concernant les widgets : numerique@tourisme-combrailles.fr

6/ Opter pour l'Open Expérience

Nouveauté : Open System devient Open Experience ! Les comportements des touristes changent, ils utilisent de plus en plus internet pour préparer leur séjour mais aussi pour réserver les activités une fois sur place. L'Open Experience permet aux prestataires de loisirs de se réunir sur une place de marché pour être réservable en ligne ! Il permet également aux hébergeurs touristiques locaux de se réunir en réseau en proposant à la réservation en ligne les offres des prestataires d'activités. Et bien d'autres choses encore...

Le 19 mai 2020 a eu lieu le webinaire sur l'Open Experience, organisé par l'OTC et avec le soutien d'Aurore Rodde (Région Auvergne-Rhône-Alpes). Vous retrouvez cette présentation en « replay » sur notre site internet : <https://www.youtube.com/watch?v=MF3BwufUjL4&feature=youtu.be>

> Quelques conseils pour l'accueil de vos clients

1/ Les mesures barrières

Il est impératif de mettre en place les mesures suivantes pour l'accueil de vos clients :

- Organiser l'accueil permettant une distance physique d'au moins 1 mètre (soit 4m² sans contact autour de chaque personne)
- Aérer régulièrement (toutes les 3 heures) les pièces fermées, pendant quinze minutes
- Désinfecter régulièrement les objets manipulés et les surfaces y compris les sanitaires
- Mettre du gel hydro-alcoolique à disposition
- Vous laver les mains régulièrement

Il est conseillé de :

- Porter un masque
- Privilégier les encaissements avec un terminal de carte bancaire
- Afficher et informer vos clients des gestes barrières adoptés



Un Guide des bonnes pratiques à destination des meublés de tourisme et des chambres d'hôtes est téléchargeable sur <https://www.tourisme-combrailles.fr/guide-post-confinement.html>

2/ Où trouver le matériel ?

La CCI 63 propose une liste de professionnels à contacter qui proposent des produits pour la mise en place de protections sanitaires : <https://www.cpmepuudedome.fr/blog/mesures-de-protection/>

Vous trouverez également des produits auprès des entreprises de fournitures et mobiliers de bureau.

Vous aurez besoin de :

- Masques jetables ou lavables, ils peuvent être artisanaux en respectant la norme AFNOR
- Gel hydro-alcoolique pour vous et vos clients
- Plaque de plexiglass si vous avez une caisse, un comptoir ou une banque d'accueil
- Un marquage au sol si vous avez à réguler les flux de vos clients
- Affiches pour rappeler les gestes barrière
- Détergent-désinfectant virucide pour nettoyer les surfaces

> Des outils pour informer vos clients

1/ Lien vers le site internet www.tourisme-combrailles.fr

Le site internet www.tourisme-combrailles.fr vous sera utile pour informer vos clients sur ce qu'il y a à voir et à faire dans les Combrailles durant leur séjour mais également sur les offres particulières développées dans le cadre de la crise sanitaire telles que les plats à emporter proposés par les restaurateurs.

Nous vous invitons à insérer le lien de ce site sur votre site internet de manière à faciliter la recherche d'informations à vos clients !

Le plus : une carte interactive permet de trouver l'offre proche du lieu où l'on se trouve

2/ Editions Destination Combrailles

L'Office de Tourisme des Combrailles vous met à disposition les éditions Destination Combrailles, soit :

- Guide Touristique avec les informations sur les activités de pleine nature, les sites de visite, les producteurs et artisans et les restaurants partenaires de l'OTC
- Carte Touristique des Combrailles
- Carte Pêche des Combrailles

Une livraison a été faite en avril 2020 suite à vos commandes. Une seconde livraison aura lieu au cours de l'été 2020.

Cette documentation sera largement diffusée étant donné que nos points d'information touristique auront des plages horaires réduites. Elle vous servira à renseigner vos clients.

3/ Widgets

Comme vu ci-dessus (page 9), vous pouvez visionner en « replay » l'atelier numérique spécial widget Apidae.

Vous avez à votre disposition (sous réserve d'évolution), 4 modèles de widget :

- Widget Partenaire - Equipements OTC (chemin de rando, site de pêche, activités, site d'activités, etc)
- Widget Partenaire - Hébergements OTC
- Widget Partenaire - Animations et événements OTC
- Widget Partenaire - Restaurants OTC

Pendant la création de votre widget, vous pourrez mettre en place un périmètre pour définir quelles offres rentrent dans votre widget (exemple : je veux faire remonter uniquement les restaurants autour de mon hébergement, j'établis un rayon de 10 km). Vous pouvez exclure des offres. Et vous pouvez mettre l'apparence du widget aux couleurs de votre site internet pour une intégration optimale.

Pour plus de renseignements : <https://www.tourisme-combrailles.fr/widget-apidae.html>

Ou par mail : numerique@tourisme-combrailles.fr



Office de Tourisme des Combrailles

www.tourisme-combrailles.fr

contact@tourisme-combrailles.fr

Tél. : 04 73 85 80 94