isère ATTRACTIVITÉ

ADAPTER SON ACTIVITÉ AUX ÉVOLUTIONS SANITAIRES :

GUIDE PRATIQUE À DESTINATION DES HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES ET DES RESTAURANTS

Isère Attractivité est auteur de ce document. Toute utilisation faite sans le consentement de l'auteur est illicite (article L122-4 du code de la propriété intellectuelle)

Sommaire

Evolution des comportements
Objectifs du document

1. Informations sur le COVID 19
Les modes de transmission
Principaux gestes barrières : port du masque
nettoyage des surfaces

2. Mettre en place un protocole sanitaire dans son établissement
Qu'est-ce qu'un protocole sanitaire ?
Etape 1 : Se référer aux mesures validées par l'Etat dans sa filière
Etape 2 : Analyser le parcours du client dans son établissement
Etape 3 : Elaborer son propre protocole sanitaire
Quelques recommandations pratiques pour assurer la sécurité de son personnel
Quelques recommandations pratiques pour assurer la sécurité de ses clients : partie 1
partie 2
Etape 4 : Formaliser le protocole sanitaire et l'intégrer

3. Valoriser ses actions et ses points forts
Adapter sa communication
Quelques recommandations pratiques
Communiquer auprès des salariés et partenaires
Communiquer auprès de ses clients
Faciliter la réservation

Pour aller plus loin

Isère Attractivité est auteur de ce document. Toute utilisation faite sans le consentement de l'auteur est illicite (article L122-4 du code de la propriété intellectuelle)

Evolution des comportements

La crise sanitaire du COVID 19 a mis en avant **de nouvelles tendances de consommation fortes** à prendre en compte dans le secteur du tourisme :

- Se recentrer sur l'essentiel, se retrouver avec ses proches
- Penser « collectif » et « solidaire »
- Développer sa conscience écologique en rationnalisant sa consommation et en consommant local
- Réduire ses déplacements en privilégiant le tourisme de proximité
- Recourir à la dématérialisation et au numérique : poursuite du « E life » après confinement

Même si différentes études menées en France affirment que les Français maintiennent leur volonté de prendre des vacances estivales, le passage à l'acte reste incertain. La peur du virus et la diminution des moyens financiers (période de confinement, mesures de chômage partiel…) pourraient contrebalancer cette volonté, ce qui incite les hébergements et les restaurants à prendre en compte les nouveaux besoins des clientèles :

<u>Des besoins incontournables :</u>

- **de sécurité :** mesures d'hygiène poussées, mesures de distanciation dans les espaces communs…
- **de réassurance :** communication adaptée, dématérialisation des procédures…
- **de flexibilité :** politique d'annulation souple…

<u>Des besoins renforcés :</u>

- **affectifs :** se retrouver, se rapprocher de sa famille et de ses amis…
- **de vert et de nature :** sortir, s'évader, consommer responsable…
- **d'espace :** faire du sport, éviter la foule…
- **de revenir aux valeurs essentielles :** humilité, authenticité…

Retour au sommaire

Isère Attractivité est auteur de ce document. Toute utilisation faite sans le consentement de l'auteur est illicite (article L122-4 du code de la propriété intellectuelle)

Objectifs du document

Ce document a été conçu pour faciliter la réouverture des hébergements touristiques et des restaurants suite à la crise sanitaire du COVID 19 et aux mesures mises en place par l'Etat.

Il a pour objectifs :

- D'informer sur les modes de transmission du COVID 19, les gestes barrières à adopter et leurs impacts sur les métiers liés a l'hébergement touristique et à la restauration
- De présenter les nouvelles attentes des clients liées à cette situation
- De proposer des méthodes de travail permettant d'adapter le fonctionnement des établissements aux mesures sanitaires afin de garantir la sécurité du personnel, des partenaires et des clients
- De donner des clés pour adapter sa communication

Il comporte :

- Un ensemble de conseils pratiques et opérationnels issus de sources diversifiées
- Les liens vers les principaux documents traitants de ces problématiques
- Les principales normes et réglementations en vigueur

Ses limites :

- Il n'a pas vocation à se substituer aux directives réglementaires et distingue les recommandations issues des réseaux professionnels et celles des services de l'Etat
- Il ne dresse pas une liste exhaustive des recommandations techniques par filière et par métier mais renvoie vers les documents de référence permettant aux professionnels d'approfondir leurs recherches

Isère Attractivité est auteur de ce document. Toute utilisation faite sans le consentement de l'auteur est illicite (article L122-4 du code de la propriété intellectuelle)

INFORMATIONS SUR LE COVID 19

1

Retour au sommaire

06/07/2020

Isère Attractivité est auteur de ce document. Toute utilisation faite sans le consentement de l'auteur est illicite (article L122-4 du code de la propriété intellectuelle)

SOURCE DE HAUTEUR

Les modes de transmission

Le virus se transmet par les gouttelettes

Dans l'air
(postillons, éternuements, respiration)

- Distanciation sociale (éviter les rassemblements, respecter une distance de 1,5 m entre 2 personnes, garantir un espace de travail d'au moins 4m²…)
- Aération, ventilation en circuit ouvert
- Port du masque

Sur les surfaces
(mains non lavées, surfaces souillées)

- Se laver les mains très régulièrement
- Saluer sans se serrer la main
- Utiliser des mouchoirs / du matériel à usage unique
- Nettoyer puis désinfecter les surfaces, les points de contact

Ressources utiles :

Ministère des Solidarités et de la Santé : https://solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/maladies/maladies-infectieuses/coronavirus/

Organisation Mondiale de la Santé :

- https://www.who.int/fr/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019
- https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331855/WHO-2019-nCoV-Food_Safety-2020.1-fre.pdf (dossier spécifique métiers alimentaires)

Isère Attractivité est auteur de ce document. Toute utilisation faite sans le consentement de l'auteur est illicite (article L122-4 du code de la propriété intellectuelle)

Principaux gestes barrières

Port du masque – informations utiles
(cliquez sur les images et les liens pour accéder aux informations):

Différents types, usages et normes :
Observatoires du Médicament, des Dispositifs médicaux et des Innovations Thérapeutiques Île-de-France :
http://www.omedit-idf.fr/wp-content/uploads/2020/04/OMEDIT-CRMRV-IDF-masques-et-COVID19-VF2bis.pdf

Ressources utiles:
Gouvernement : https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus
Institut National de Recherche et de Sécurité : http://www.inrs.fr/dms/inrs/CataloguePapier/ED/TI-ED-146/ed146.pdf

06/07/2020

Retour au sommaire

Isère Attractivité est auteur de ce document. Toute utilisation faite sans le consentement de l'auteur est illicite (article L122-4 du code de la propriété intellectuelle)

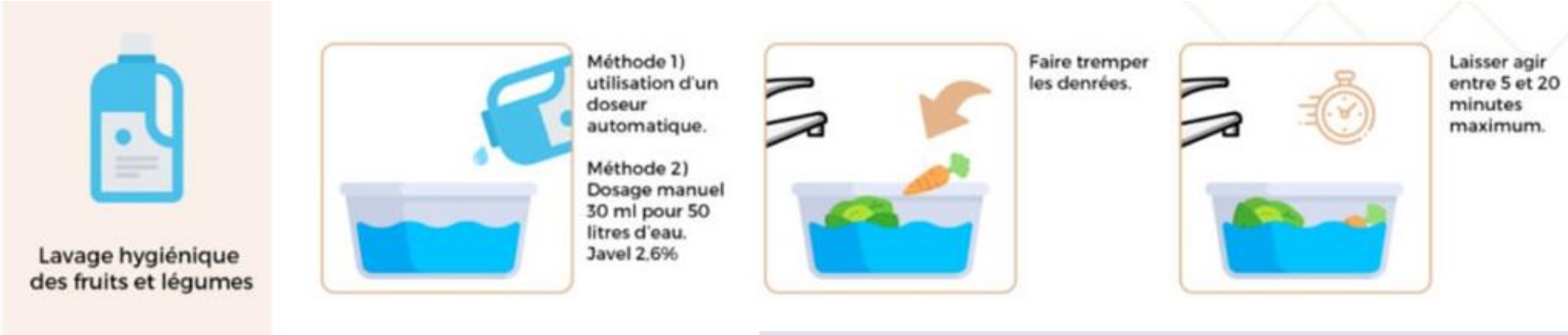
Principaux gestes barrières

Lavage et désinfection des surfaces :

- Respecter les 4 phases : nettoyage, rinçage, séchage, désinfection
- Favoriser les produits jetables
- Désinfecter avec des produits NF EN 14476 (javel diluée à 1/50, alcool à 70°, solution hydro alcoolique)
- Laver les textiles au moins 30 minutes à 60°C

Pour la restauration : désinfection systématique du matériel de préparation des aliments

Protocole spécifique aux fruits et légumes :



Idées reçues :

- Le vinaigre et le bicarbonate de soude ne sont pas efficaces pour tuer le COVID 19
- L'utilisation de gants donne un sentiment de sécurité mais ne protège pas du COVID 19 (la surface des gants peut-être souillée comme les mains)

Ressources utiles pour se procurer des masques et du gel :

Auvergne Rhône-Alpes Entreprises :
https://auvergnerhonealpes-entreprises.fr/carte-interactive-des-entreprises-regionales-fournissant-du-materiel-de-protection-covid-19
Ministère de l'Economie et des Finances :
https://masques-pme.laposte.fr/
https://stopcovid19.fr/

Retour au sommaire

Isère Attractivité est auteur de ce document. Toute utilisation faite sans le consentement de l'auteur est illicite (article L122-4 du code de la propriété intellectuelle)

METTRE EN PLACE UN PROTOCOLE SANITAIRE DANS MON ÉTABLISSEMENT

Retour au sommaire

Isère Attractivité est auteur de ce document. Toute utilisation faite sans le consentement de l'auteur est illicite (article L122-4 du code de la propriété intellectuelle)

Qu'est-ce qu'un protocole sanitaire ?

Le protocole sanitaire repose sur la doctrine élaborée par les autorités sanitaires françaises. Il vise à présenter les mesures et procédures à mettre en œuvre pour permettre la réouverture des entreprises après la période de confinement.

Il répond à un double enjeu :

- L'obligation faite à l'employeur d'assurer la sécurité et de protéger la santé physique et mentale des travailleurs (articles L. 4121-1 et L. 4121-2 du Code du travail)
- La nécessité, pour une entreprise recevant du public de garantir la sécurité de ses clients (non spécifique mais soumis à la loi n° 2000-647 du 10 juillet 2000 tendant à préciser la définition des délits non intentionnels)

Il prend en compte :

- L'organisation du travail et du personnel
- L'accueil des clients
- Les échanges avec les prestataires ou fournisseurs extérieurs

Il est propre à chaque établissement en fonction de sa configuration, de sa capacité d'accueil et de son organisation.

Ressource utile :
Ministère du travail : https://travail-emploi.gouv.fr/le-ministere-en-action/coronavirus-covid-19/proteger-les-travailleurs-les-emplois-les-savoir-faire-et-les-competences/proteger-les-travailleurs/article/securite-et-sante-des-travailleurs-les-obligations-generales-de-l-employeur-et

Isère Attractivité est auteur de ce document. Toute utilisation faite sans le consentement de l'auteur est illicite (article L122-4 du code de la propriété intellectuelle)

Etape 1 : Se référer aux mesures validées par l'Etat dans sa filière

Les mesures des filières validées par l'Etat :

- Protocole de déconfinement commun aux professions HCR (hôtels, cafés, restaurants), code de bonne conduite sanitaire
- Guide protocole sanitaire de l'UMIH
- Guide opérationnel mesures d'hygiène et de sécurité sanitaire covid-19 – Logis de France
- Guide de bonnes pratiques résidences de tourisme, clubs et villages vacances
- Protocole sanitaire hôtellerie de plein air, campings et parcs résidentiels de loisirs
- Guide de bonnes pratiques meublé de tourisme (locations de vacances)
- Protocole sanitaire Gîte de France
- Protocole sanitaire - accueils collectifs de mineurs avec hébergement
- Protocole sanitaire relatif aux séjours de vacances adaptées aux personnes en situation de handicap dans le cadre de la crise sanitaire
- Protocole sanitaire général pour les refuges de montagne gardés et Courrier pour la réouverture adaptée des refuges de montagne en période de crise sanitaire

Ressources utiles :
UMIH 38 - 04 76 49 00 36 - contact@umih38.fr
Logis de France Isère – 06 76 00 27 36
Fédération Régionale de l'Hôtellerie de Pleine Air – Isère - 04 76 24 33 47- info@campingisere.com
Gîtes de France Isère - 04 76 40 79 40 - location@gites-de-france-isere.com
Clévacances Isère - 04 76 54 06 08
Isère Drôme Destination Juniors - 06 40 56 72 06 - iddj@iseredrome-juniors.fr
Clubs Alpins Français : https://www.ffcam.fr/
Activités de pleine nature : https://www.isere-tourisme.com/la-reprise-des-activites

Isère Attractivité est auteur de ce document. Toute utilisation faite sans le consentement de l'auteur est illicite (article L122-4 du code de la propriété intellectuelle)

Etape 2 : Analyser le parcours du client dans son établissement

Analyser collectivement les pratiques de travail du personnel, les interactions avec la clientèle et les interactions avec les prestataires extérieurs en fonction de 5 temps :

- Avant le séjour (modalités de réservation, canaux de commercialisation…)
- Au moment de l'accueil physique de la clientèle
- Pendant le séjour
- Au départ de la clientèle
- En cas de situations exceptionnelles ou à risques (ex : problème d'inondation dans une chambre, personnel malade, client malade…)

Isère Attractivité est auteur de ce document. Toute utilisation faite sans le consentement de l'auteur est illicite (article L122-4 du code de la propriété intellectuelle)

Etape 3 : Elaborer son propre protocole sanitaire

Suivant :

- Les gestes barrières et les recommandations nationales
- Les différents temps du parcours du client
- Les différents espaces concernés (réceptions, chambres, toilettes communes…)

Définir en lien avec les instances représentatives du travail dans la structure :

- **Les risques** pour le personnel, pour les clients et pour les prestataires extérieurs
- **Les mesures** à mettre en place pour le personnel, l'accueil des clients et les échanges avec les prestataires extérieurs
- **Les procédures et les moyens** (humains, budgétaires, matériels, formations…) à mettre en œuvre auprès du personnel, des clients et des prestataires extérieurs

Ressource utile :
Ministère du Travail - Guide de recommandations de sécurité sanitaire dans les professions de l'ingénierie, du numérique, du conseil, de l'événementiel et de la formation professionnelle

Isère Attractivité est auteur de ce document. Toute utilisation faite sans le consentement de l'auteur est illicite (article L122-4 du code de la propriété intellectuelle)

Quelques recommandations pratiques pour assurer la sécurité de son personnel

- **Veiller à la santé du personnel :** encourager les personnes malades à rester chez elles, nettoyage du poste de travail en cas de détection d'une personne malade…

- **Ajuster l'organisation du travail suivant les différents métiers et espaces de travail** : adaptation des plannings, plan de circulation, décalage des temps de pause et de repas, désinfection lors de changements de poste…

- **Fournir des équipements de protection et de distanciation adaptés :** masques, habillement, produits de désinfection préconisés…

- **Informer le personnel avant son retour dans la structure sur l'organisation et les procédures :** fréquence du nettoyage des mains, gestion des flux entrants et sortants, stockage du matériel, augmentation de la fréquence de nettoyage des vêtements...

- **Former le personnel aux nouvelles conditions de travail :** ateliers pratiques, rappel des consignes, e-learning…

Ressources utiles :

Ministère du Travail :

- Fiches conseils métiers et guides pour les salariés et les employeurs : restauration collective ou vente à emporter, femme et valet de chambre, réceptionniste ou veilleur de nuit, gestion des locaux communs et vestiaires…
- Protocole national de déconfinement pour les entreprises pour assurer la sécurité et la santé des salariés
- Quelles mesures l'employeur doit-il prendre pour protéger la santé de ses salariés ?

Ministère des Solidarités et de la Santé

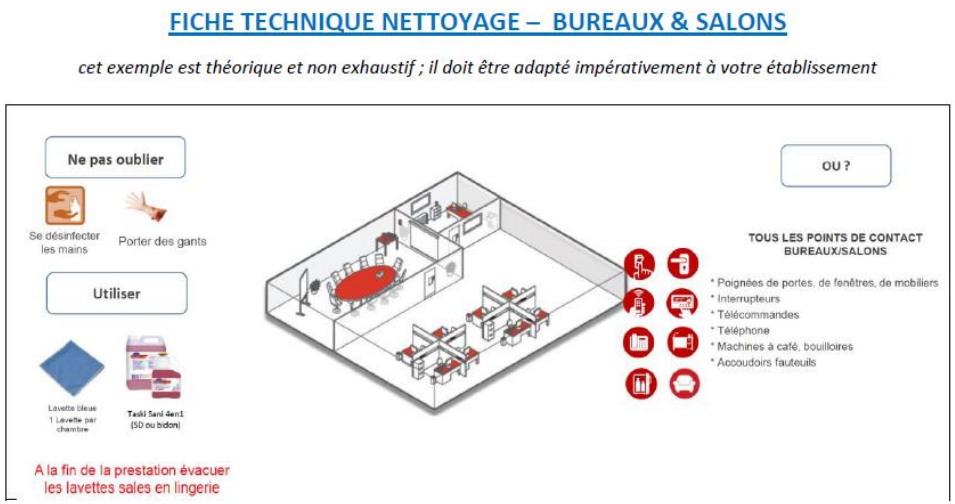
- Employeurs ayant des personnels salariés/bénévoles en contact direct avec le public

Isère Attractivité est auteur de ce document. Toute utilisation faite sans le consentement de l'auteur est illicite (article L122-4 du code de la propriété intellectuelle)

Quelques recommandations pratiques pour assurer la sécurité de ses clients

- **Nettoyer et désinfecter** en fonction :
  - des différents espaces : parties communes, chambres…
  - des objets/points de contacts présents dans ces espaces : poignées de porte, télécommande, interrupteurs, ascenseurs, linge…

- **et préciser :**
  - les modalités d'intervention : la fréquence, les produits à utiliser, les éléments non nettoyables à enlever…
  - les consignes et les produits à mettre à disposition des clients : lingettes dans les chambres…



Exemple : guide Logis de France

Ressource utile :
Ministère des Solidarités et de la Santé : Employeurs ayant des personnels salariés/bénévoles en contact direct avec le public

Retour au sommaire

Isère Attractivité est auteur de ce document. Toute utilisation faite sans le consentement de l'auteur est illicite (article L122-4 du code de la propriété intellectuelle)

Quelques recommandations pratiques pour assurer la sécurité de ses clients

Inciter les clients à appliquer les gestes barrières dès leur arrivée dans chaque espace : affichage des consignes, mise à disposition de distributeurs de gel hydro alcoolique et de masques…

Gérer une nouvelle organisation de l'espace :

- Limitation des contacts entre les clients et le personnel et les objets/documents : distinction des flux du personnel des flux des clients, suppression des objets inutiles…
- Délimitation des espaces entre les clients : balisage/marquage au sol, espacement des meubles…
- Mise en place d'un sens de circulation : entrée/sortie différenciées, suppression des zones de croisement…

Gérer le temps et le nombre de clients dans un même espace :

- Limitation du nombre de personnes : fermeture d'espaces à risques…
- Echelonnement de la présence des clients : fixation de tranches horaires d'arrivée et de départ, différenciation de l'accès par type de client, durée de non utilisation d'une chambre…
- Mise en place de services individualisés : box repas, partenariat avec un prestataire de vente à emporter…

Faciliter le paiement en ligne :

- Mettre en place une solution de paiement en ligne (contrat de vente à distance avec son établissement bancaire, portefeuille en ligne…)
- Pour les solutions de paiements spécifiques (Chèque Vacances, Tickets Restaurants, Chèques Déjeuner…), se rapprocher de l'organisme gestionnaire pour proposer des solutions dématérialisées

Ressources utiles :

Ministère du Travail - Recommandations en termes de jauge par espace ouvert
Chèque Vacances : https://www.ancv.com/le-cheque-vacances
Ticket Restaurant : https://www.edenred.fr/ticket-restaurant
Chèque Déjeuner : https://updejeuner.fr/

Retour au sommaire

Isère Attractivité est auteur de ce document. Toute utilisation faite sans le consentement de l'auteur est illicite (article L122-4 du code de la propriété intellectuelle)

Etape 4 : Formaliser son protocole sanitaire et l'intégrer

- **Rédiger** un protocole de manière simple (fiches, plans pour chaque espace et chaque public cible…) et le tester
- **Valider** le protocole avec le personnel et désigner un ou plusieurs référents « sécurité sanitaire »
- **Intégrer** le protocole dans le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels et les procédures salariales
- **Communiquer** sur le protocole dans son établissement (affichage, mail…) et auprès des prestataires extérieurs
- **Suivre** la mise en œuvre du protocole pour s'assurer de l'adéquation des mesures prises et les ajuster le cas échéant (registre, classeurs de procédure, réunions…)
- **Mettre à jour** le protocole en fonction des évolutions gouvernementales et internes

Isère Attractivité est auteur de ce document. Toute utilisation faite sans le consentement de l'auteur est illicite (article L122-4 du code de la propriété intellectuelle)

VALORISER SES ACTIONS ET SES POINTS FORTS

3

Retour au sommaire

06/07/2020

Isère Attractivité est auteur de ce document. Toute utilisation faite sans le consentement de l'auteur est illicite (article L122-4 du code de la propriété intellectuelle)

Adapter sa communication

3 niveaux de communication :

- Niveau 1 (impératif mais non-différenciant) - rassurer sur la prise en compte des mesures sanitaires
- Niveau 2 (différenciant mais non déterminant) - valoriser ses atouts concurrentiels spécifiques à cette situation (grands espaces de circulation, extérieurs, isolement…)
- Niveau 3 (déterminant dans le choix d'un séjour) - valoriser une expérience touristique répondant aux nouvelles attentes des clients (valeurs humaines, solidarité…)

3 cibles de communication :

- Les salariés qui participent à la qualité de l'offre et portent le message de l'entreprise
- Les partenaires qui sont partie prenante de l'offre et peuvent constituer des prescripteurs (de même que les locaux s'ils sont rassurés quant aux mesures mises en place)
- Les clients dont les attentes ont évolué

Isère Attractivité est auteur de ce document. Toute utilisation faite sans le consentement de l'auteur est illicite (article L122-4 du code de la propriété intellectuelle)

Quelques recommandations pratiques

- **Requestionner sa cible** de clients en fonction des nouvelles attentes et contraintes sanitaires de distance pour adapter son offre (repositionnement nécessaire d'établissements accueillant une grande part d'étrangers, de seniors…)

- **Adopter une communication positive** dans une situation anxiogène

- **Mettre à jour des informations** dans un contexte de situation évolutive et dater les informations

- **Relayer des informations fiables et sourcées** (réseaux d'hébergements, gouvernement et collectivités…)

- **Adapter ses visuels** (supports de communications et Apidae), en fonction des nouveaux besoins de la clientèle (implication locale, prise en compte de la distanciation…)

Isère Attractivité est auteur de ce document. Toute utilisation faite sans le consentement de l'auteur est illicite (article L122-4 du code de la propriété intellectuelle)

Communiquer auprès des salariés et partenaires

Les salariés pour :

- Les rassurer sur leurs conditions de travail : affichage, mail d'information personnalisé sur les protocoles mis en place, temps d'échanges…
- Leur donner des éléments de langage communs sur la prise en compte de la situation sanitaire, les avantages concurrentiels et les valeurs de l'établissement

Les partenaires (fournisseurs, prestataires d'activités, offices de tourisme…) pour :

- Les consulter régulièrement et vérifier qu'ils sont ouverts pour garantir la qualité et la continuité de l'offre touristique
- Leur donner des éléments de langage pour valoriser et promouvoir l'offre de l'établissement en tant que prescripteurs
- S'appuyer sur une dynamique collective pour accroître l'attractivité de la destination

Ressources utiles :
Fédération des offices de tourisme de l'Isère - 04 76 63 05 86 - contact@fdotsi-isere.com
Apidae – valorisation des dispositions spécifiques mises en place par les acteurs du tourisme dans le contexte du COVID 19 : https://www.apidae-tourisme.com/valorisation-offre-deconfinement/

Isère Attractivité est auteur de ce document. Toute utilisation faite sans le consentement de l'auteur est illicite (article L122-4 du code de la propriété intellectuelle)

Communiquer auprès de ses clients

Sur le protocole sanitaire dans son établissement :

- Adapter et mettre en cohérence ses différents supports de communication (affichage sur site, informations rassurantes sur le site internet et les réseaux sociaux…)
- Formaliser les conditions de séjour (charte d'engagement dès la réservation, courrier de bienvenue à l'accueil du client…)

Sur ses avantages concurrentiels, par exemple :

- Isolement, espaces extérieurs,…
- Valorisation des circuits courts
- Panel d'activités touristiques
- Souplesse des conditions de vente, simplification du parcours client (facilitation du report d'un séjour, sécurisation de la réservation par versement d'un acompte…)

Sur sa vision de l'expérience touristique :

- Valeurs portées par l'établissement : solidarité/engagement dans l'économie locale au travers de ses partenaires, prise en compte de l'environnement….
- Attention portée au client tout au long de son séjour : accueil, gestion de la relation client privilégiant le contact non-physique (téléphone, email, Facebook Messenger, WhatsApp…)

Ressources utiles :

Ministère des Solidarités et de la Santé : kit de communication et affiches
Ministère du Travail : https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/affiche-notre-etablissement-sengage.pdf
UMIH : https://umih.fr/fr/Salle-de-presse/news/Covid-19-Affiches-cls-en-main-pour-vos-tablissements
Formulaire de collecte des données post-confinement proposés par les Offices de tourisme aux socioprofessionnels pour rassurer leurs clientèle (ex : repas en chambre, panier pique-nique : https://aide.apidae-tourisme.com/hc/fr/articles/360014156100-Formulaire-Covid-19-Prestataires-touristiques-Traiter-les-demandes-de-mises-%C3%A0-jour-
Tarn et Garonne Tourisme : Courrier de bienvenue sur les consignes sanitaires

Isère Attractivité est auteur de ce document. Toute utilisation faite sans le consentement de l'auteur est illicite (article L122-4 du code de la propriété intellectuelle)

Faciliter la réservation

Montrer la disponibilité de l'établissement avec un moteur de réservation :

- Faciliter la tâche du client qui cherche des informations « chaudes » (disponibilités, tarifs à jour, mode de réservation…)
- Mettre à jour les informations sur les différents sites sur lesquels l'établissement est référencé (réseaux sociaux, Google MyBusiness, distributeurs en ligne, annuaires, office de tourisme…)
- Faciliter la réservation des différents produits, en direct sur le site de l'établissement

Faciliter le contact en direct :

- Les clients ont besoin d'avoir un contact direct avec l'établissement pour disposer d'informations concrètes et précises
- Les plateformes de commercialisation en ligne, dépersonnalisées, attireront moins les clients qui voudront être rassurés
- Avoir un moteur de réservation ne veut pas dire supprimer le contact client. Celui-ci sera plus qualitatif car concentré sur une demande d'informations précises

Isère Attractivité est auteur de ce document. Toute utilisation faite sans le consentement de l'auteur est illicite (article L122-4 du code de la propriété intellectuelle)

Pour aller plus loin :

Webinaires :

- Les professionnels de l'hébergement préparent la reprise – CRT Auvergne Rhône Alpes https://www.trajectoires-tourisme.com/webseminaire-table-ronde-professionnels-hebergement-preparent-reprise/
https://www.trajectoires-tourisme.com/webseminaires/
- Mesures sanitaires http://pro.auvergnerhonealpes-tourisme.com/article/mesures-sanitaires

- Programme d'accompagnement des entreprises touristiques de la Région Sud - Région PACA/FROT PACA https://frotsi-paca.fr/2020/05/08/plan-accompagnement-entreprises-touristiques-region-sud/

- Quelle charte des bonnes pratiques pour se relancer avant l'été – Elloha https://elloha.wistia.com/medias/bpc7zkovcx

Isère Attractivité est auteur de ce document. Toute utilisation faite sans le consentement de l'auteur est illicite (article L122-4 du code de la propriété intellectuelle)