



## COVID-19 : LES HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES DE TERROIR FACE À LA CRISE

Communiqué à l'attention des propriétaires

20/03/2020

Conscient de l'impact que cette période de confinement va avoir sur la rentabilité de vos structures, sur vos vies et sur vos économies, Accueil Champêtre en Wallonie tente d'éclaircir les informations afin d'aider les propriétaires à mieux comprendre et réagir.

### 1- Fermeture obligatoire des structures d'hébergements :

Le communiqué du Gouvernement wallon (FAQ – Covid19 publié ce 19 mars 2020) apporte enfin une réponse claire à ce sujet :

- **Les hôtels sont-ils ouverts?**

Les hôtels peuvent rester ouverts mais SANS ACCES au bar, restaurant (salles communes) et espaces récréatifs, afin de répondre aux besoins de logements aux voyages essentiels. Le *roomservice* est cependant autorisé. Le mobilier de terrasse doit être stocké à l'intérieur. Les salles de séminaires de ces hôtels sont fermées.

- **Qu'en est-il pour les autres types de logements?**

Les logements récréatifs et touristiques (gîtes, campings, centre de vacances B&B, AirBNB, ...) doivent fermer. Les éventuelles personnes qui y résident de manière permanente peuvent évidemment rester.

Afin de ne pas mixer les personnes qui ne se côtoient pas habituellement, seuls les déplacements essentiels à proximité du lieu de résidence sont permis.

La fermeture est donc désormais clairement actée à l'échelle nationale par les mesures du Gouvernement fédéral.

Certaines mesures complémentaires sont prises par certains bourgmestres par arrêté communal. Si vos activités se trouvent sur une des communes concernées, nous recommandons de prendre contact avec votre administration communale pour obtenir les informations utiles à vous mettre en ordre.

### 2- Annulations des réservations :

Face aux annulations en cascade que traverse le secteur, le mot d'ordre est – malheureusement – de serrer les dents et de faire le dos rond en attendant que cela passe.

Votre réponse aux demandes d'annulation va dépendre du contrat de location :

- **En cas de réservation propre, sans intermédiaire**, c'est le contrat établi au moment de la réservation qui va dicter, de manière légale, les possibilités ou non d'annulation. Si un acompte a été versé, une solution possible est de conserver l'acompte en vue d'un voyage ultérieur.  
En effet, nous préconisons, dans tous les cas, de négoier un report et non pas une annulation.

Contractuellement, vous êtes protégé par vos conditions générales d'annulation et devez discuter l'annulation sur base de celles-ci. Néanmoins, gardez l'esprit ouvert et n'hésitez pas à assouplir celles-ci car, au vu des interdictions qui tombent les unes après les autres, il pourrait devenir difficile de vouloir garder une partie de la somme impliquée puisqu'il s'agit d'un contexte exceptionnel qui change la législation en vigueur : en cas de force majeure, les clients sont en droit de vous réclamer l'entièreté de la somme prépayée. D'où l'intérêt de proposer proactivement le report du voyage.

- **Si vous dépendez d'une OTA (Booking, Airbnb,...),** celles-ci ont décrété la **Force Majeure** et appliquent donc des critères exceptionnels quant aux annulations : celles-ci ne vont pénaliser ni le voyageur ni l'hébergeur. En d'autres termes : en cas d'annulation, l'hébergeur ne va rien toucher, mais ne perdra pas non plus de valeur si c'est lui qui refuse les clients.

Il est important de souligner que de nombreux touristes sont conscients que cette période vous place dans des situations difficiles et sont prêts à faire un geste en ce sens. Restez ouverts d'esprit, négociez et préparez-vous à rebondir, car la vie reprendra son cours après la crise et les gens vont vouloir prendre de sacrés bols d'air pour se ressourcer ! Ils reviendront vers vous...

Enfin, dans tous les cas, il est important de **garder un maximum de justificatifs par écrit** (n'hésitez pas à demander des confirmations par email en cas d'annulations par contacts téléphoniques !) et de noter un maximum d'informations.

### 3- Aide à la communication :

Pour vous aider à communiquer et à répondre à vos touristes, Accueil Champêtre en Wallonie a développé des outils qui peuvent vous être utiles :

- Courriers ou mails type de réponses aux annulations (disponibles en français, néerlandais et anglais) :
  - ✓ Annulation de la part du propriétaire pour une réservation qui doit avoir lieu lors d'une période où il est interdit d'accueillir (actuellement jusqu'au 5 avril)
  - ✓ Réponse à une demande d'annulation pour une réservation qui doit avoir lieu après la période où il est interdit d'accueillir (actuellement après le 5 avril)
  - ✓ Mail à envoyer spontanément aux clients prévus par exemple jusque début juin
- Petit guide de bonnes pratiques pour réagir au mieux à une demande d'annulation ou de report de séjours

Si vous souhaitez des informations spécifiques sur ces outils, nous vous invitons à témoigner votre intérêt par mail via [info@accueilchampetre.be](mailto:info@accueilchampetre.be).

### 4- Impact économique de la crise sur vos activités :

Accueil Champêtre en Wallonie a lancé une enquête sur les impacts de la crise pour vos structures, afin d'évaluer les pertes du secteur et de pouvoir défendre vos intérêts auprès des instances institutionnelles concernées.

Il est essentiel que vous y répondiez en nombre pour pouvoir cibler au plus juste les manques à gagner et les pertes subies par votre secteur. Au plus il y aura de participations à l'enquête, au plus nous pourrons donner une juste estimation des dommages subis.

Il s'agit d'un enquête qui s'effectuera via des questionnaires hebdomadaires, tout au long de la crise, et sans doute même au-delà.

Pour y participer, contactez [info@accueilchampetre.be](mailto:info@accueilchampetre.be) ou accédez-y via notre page Facebook. N'hésitez pas à en faire le relais auprès de vos collègues propriétaires d'Hébergements de terroir : il est important de pouvoir chiffrer l'impact de cette crise au plus proche de la réalité de terrain.

## 5- Veille d'actualités et de mesures :

À situation exceptionnelle, attention exceptionnelle.

Les choses évoluent très vite, les informations se complètent quotidiennement. Aussi, nous vous suggérons de vous informer régulièrement sur les canaux habituels de communication d'Accueil Champêtre en Wallonie, site internet et Facebook. Nous exerçons une veille de tous les médias, et y publions l'évolution des informations qui vous concernent et qui vous sont utiles.

Accueil Champêtre en Wallonie vous souhaite de garder cette énergie et cet enthousiasme qui fait la qualité de l'accueil touristique de notre territoire.  
Tenez-vous en sécurité, et prenez soin de vous.

**Accueil Champêtre en Wallonie,**

**À vos côtés.**

Abonnez-vous à notre page Facebook - [www.facebook.com/accueilchampetre/](https://www.facebook.com/accueilchampetre/)

Visitez notre site – [www.accueilchampetre-pro.be](https://www.accueilchampetre-pro.be)